

วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ISSN : 2350-983X

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ในสาขาสังคมศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ อาชีวศึกษา สังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม และเวชระเบียนของนักศึกษาและนักวิชาการทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน
2. เพื่อเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นทางด้านงานวิจัยและวิชาการในสาขาสังคมศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ อาชีวศึกษา สังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม และเวชระเบียน ของนักศึกษาและนักวิชาการทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน
3. เพื่อให้บริการวิชาการแก่สังคมในรูปแบบของสิ่งพิมพ์วารสารวิชาการ
4. เพื่อนำเสนอองค์ความรู้ในเชิงนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับสาขาสังคมศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ อาชีวศึกษา สังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม และเวชระเบียน
5. เพื่อเป็นเอกสารประกอบการศึกษาและค้นคว้าในระดับอุดมศึกษา

ปีที่พิมพ์ : ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2562)

กำหนดออกวารสาร : ปีละ 2 ฉบับ มกราคม-มิถุนายน และกรกฎาคม-ธันวาคม

ครั้งที่พิมพ์/จำนวนพิมพ์ : 1/300 เล่ม จำนวนหน้า 390 หน้า

จัดพิมพ์โดย : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม 73170
โทรศัพท์ 02-800-2841-78 โทรสาร 02-441-9324

บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารฉบับนี้ได้ผ่านการตรวจสอบทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชานั้น จำนวนอย่างน้อย 2 ท่าน ทั้งคะแนนและความคิดเห็นในบทความต่าง ๆ เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือเป็นความรับผิดชอบแต่อย่างใดของกองบรรณาธิการวารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการตัดทอน/ปรับแก้ถ้อยคำบางประการเพื่อความเหมาะสม ผู้ประสงค์จะนำข้อความใดจากวารสารฉบับนี้ไปเผยแพร่ จะต้องได้รับอนุญาตจากผู้เขียนและบรรณาธิการตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พุทธศักราช 2537

กองบรรณาธิการวารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ
ภาควิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กองบรรณาธิการที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|--|---|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร. ศุภชัย ยาวะประภาษ | คณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. ศาสตราจารย์สร้อยตระกูล อรรถมานะ | คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 3. ศาสตราจารย์ ดร. ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ | คณะรัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 4. ศาสตราจารย์ ดร. สุวัจนรา เปี่ยมญาติ | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 5. รองศาสตราจารย์สีดา สอนศรี | วิทยาลัยการเมืองการปกครอง
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษา | คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฐิติพร ศิริพันธ์ พันธเสน | วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม
มหาวิทยาลัยรังสิต |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มาตี ลิมสกุล | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 9. อาจารย์ ดร. จิรพรธน นฤภัทร | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 10. รองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 11. รองศาสตราจารย์ ดร. นภเรณู สัจจะรักษ์ ธีระฐิติ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 12. รองศาสตราจารย์ ดร. กมลพร สอนศรี | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |

iii

วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ

ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

- | | |
|---|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ เล็ก สมบัติ | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรหรือรัญ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทร์ พลอยแหวน | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร แยมณี | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ์ วิจิตรพิชราภรณ์ | คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา นียมภา | คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภุชงค์ เสนานุช | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาตี ลิ้มสกุล | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสงแข บุญศิริ | คณะกรรมการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม | คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุดา เตียเจริญ | คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร |

13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วนิดา ดุรงค์ฤทธิชัย คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย พงศ์สิทธิกาญจนา คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิภาพรรณ เจนสันติกุล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
18. อาจารย์ ดร.วุฒิชัย อารักษ์ไพฑูริย์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร
19. อาจารย์ ดร.มนัสนันท์ น้าสมบุญรัมย์ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร
20. อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
21. อาจารย์ ดร.ธิดิกรณ์ ยาวิไชย จาริกศิลป์ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
22. อาจารย์ ดร.วัชร จตุพร วิทยาลัยการศึกษา
มหาวิทยาลัยพะเยา
23. อาจารย์ ดร.ธิดารัตน์ สืบญาติ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์

กองบรรณาธิการ

- | | |
|---|--|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.สันทัต เสริมศรี | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 2. ศาสตราจารย์อำนาจ วงศ์บัณฑิต | คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 3. ศาสตราจารย์ พล.ต.ต.หญิง ดร.พัชรา สีนลอยมา | คณะนิติวิทยาศาสตร์
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ |
| 4. Prof. Dr. David W. Engstrom | School of Social Work
San Diego State University, USA |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร.ชาลี นาวานุเคราะห์ | คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยะพร ตันณีกุล | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม |
| 7. รองศาสตราจารย์สีดา สอนศรี | วิทยาลัยการเมืองการปกครอง
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิสุทธิ์ วิจิตรพัชรภรณ์ | คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา นิยามภา | คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดินาร์ บุญธรรม | คณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรณวีร์ บุญคุ้ม | คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร |

- | | |
|--|--|
| 12. อาจารย์ ดร. จิราพรรณ นฤภัทร | คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 13. ดร. อินทิรา ฉิวรัมย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก |
| 14. พลตำรวจตรี ดร. ปิยะพันธ์ ปิงเมือง | รองผู้บัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ |
| 15. พันตำรวจโท ดร. พงษ์ธร ธัญญศิริ | ผู้ตรวจราชการกระทรวงยุติธรรม
กระทรวงยุติธรรม |
| 16. อาจารย์ นายแพทย์ไกรสร อัมมวรรณ | คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต |
| 17. อาจารย์ ดร.วัชรินทร์ โกมลมาลัย | วิทยาลัยสาธารณสุขสิรินธร
สุพรรณบุรี |
| 18. ศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วัลย์ บุญมงคล | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 19. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรหรือรัฐ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 20. รองศาสตราจารย์ ดร. แสงเทียน อยู่เถา | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 21. รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณขุภา ศิริวรรณบุษย์ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ รักชาติเจริญ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 24. นางศศิธร ลปกล้าเลิศ | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |

สารบัญ

	หน้า
บทบรรณาธิการ	1
การพัฒนาเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษาบูรณาการกับ แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน จิตตวิสุทธิ วิมุติปัญญา	3
ประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ ขณะกานต์ แพน้อย นิเวรัตน์ วิจิตรกุลสวัสดิ์ ฐนันศักดิ์ บวรนนท์กุล	24
แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ธิดารัตน์ สืบญาติ	48
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสา : กรณีศึกษามูลนิธิสุขภาพไทย วรรณรินทร์ วุฒิพรหม จุฬารัตน์ วัฒนะ ชุคักดิ์ เอื้องโชคชัย	78
Decentralization and Innovation of Educational Management Relating to Thai Local Government <i>Suparat Sukwisuth, Chakrit Noranitipadungkam</i>	100
สมมติฐานต่อความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องปัญหาหมอกควัน ในภาคเหนือของประเทศไทย ลือชา ลดชาติ มนัส ภูทวี สฎาภา ลดาชาติ	116
ความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน สวรรณชิต สุภาพวงษ์สกุล	161

ix

วารสารสังคมศาสตร์และการ

<p>การประยุกต์แนวคิดการโอนสิทธิการพัฒนาเพื่อใช้เป็นมาตรการ การวางผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร ภูษิต ภูมิสุทธิกุล สุวัฒนา ธาดานิติ เลิศวิทย์ รังสิรักษ์</p>	188
<p>แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะ ที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ศศวรรณ กลีบบรรจง วุฒิชัย อารักษ์ไพชมงค์</p>	207
<p>แนวทางการปรับปรุงผังบริเวณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเขตบริการ อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ธนานพ เอื้ออารี สุวัฒนา ธาดานิติ</p>	239
<p>การคลังภาครัฐเปรียบเทียบ : กรณีศึกษาไทย สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร สาธารณรัฐสิงคโปร์ และสาธารณรัฐเกาหลี สมบูรณ ศิริสรพรวิรัญ นิศาชล ฉัตรทอง ติณณภพ พัฒนะ ณิชกาทั บรรพต คณิศร เทียนทอง</p>	257
<p>อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพัน ต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา คำรณ โชชนะโชติ</p>	300
<p>ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วทีนา วัชรรังษี ประชุมพร คล้ายถม</p>	334
<p>แนวทางการจัดการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ในการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ นิรันทร ภิมรัมย์ลาภา อนันต์ ธรรมชาลัย สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล</p>	358

บทบรรณาธิการ

วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2562) นี้ ประกอบด้วยบทความวิจัยและบทความวิชาการจำนวน 14 บทความ เนื้อหาของบทความทั้งหมดมีความหลากหลายครอบคลุมองค์ความรู้ของศาสตร์ทางด้านสังคมหลายแขนงทั้งรัฐประศาสนศาสตร์ สังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม อาชีววิทยา และการศึกษา มีนักศึกษา คณาจารย์ นักวิชาการ ที่เป็นผู้สร้างสรรค์ผลงานทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน อาทิ งานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาเรื่อง การพัฒนาเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษา บูรณาการกับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมของชุมชน ของจิตติวิสุทธิ์ วิมุตติปัญญา และคณะ ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตร ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ของวทีนา วิชระรังสี และคณะ และบทความด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการองค์การ อย่างเรื่องสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า ของวันทนีย์ คงทัต เรื่องแนวทางพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของธิดารัตน์ สืบญาติ รวมถึงบทความด้านการจัดการการคลัง เรื่องการคลังภาครัฐเปรียบเทียบ : กรณีศึกษาไทย สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร สาธารณรัฐสิงคโปร์ และสาธารณรัฐเกาหลี ของสมบุญณ์ ศิริสรรหิรัญ และคณะ นอกจากนี้ยังมีบทความที่สร้างสรรค์องค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการผังเมือง อาทิ การประยุกต์แนวคิดการโอนสิทธิการพัฒนาเพื่อใช้เป็นมาตรการการวางผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร ของภูษิต ภูมิสุทธิกุล และคณะ รวมถึงเรื่อง แนวทางการปรับปรุงผังบริเวณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก

เพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเขตบริการอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ของธนาท พ เอื้ออารี และยังมีบทความที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยบนงานประจำอีกหลายบทความที่น่าสนใจภายในเล่ม

กองบรรณาธิการขอขอบคุณผู้ร่วมสร้างองค์ความรู้ และขอเชิญชวน นิสิต นักศึกษา นักวิจัย คณาจารย์ ตลอดจนผู้ที่สนใจจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ร่วมเสนอบทความเข้ารับการเผยแพร่สู่สาธารณะกับทางกองบรรณาธิการวารสารในฉบับต่อ ๆ ไป และสุดท้ายนี้ กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้อ่านวารสารจะได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดจากองค์ความรู้ต่าง ๆ จากวารสารฉบับนี้ หากท่านมีข้อเสนอแนะประการใดอันที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพที่ดีขึ้นไปของวารสารนี้ กองบรรณาธิการขอน้อมรับด้วยความยินดีและความขอบคุณยิ่ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์
บรรณาธิการ

**การพัฒนาเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษาบูรณาการกับแหล่งทรัพยากร
การเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน**
**The Development of Early Childhood with STEM Education
Integrated with Learning Resources and Community Participation**

จิตตวิสุทธิ วิมุตติปัญญา¹
Jittawisut Wimuttipanya¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยและผลการจัดการเรียนรู้ด้วยสะเต็มศึกษาบูรณาการกับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน ที่ออกแบบการจัดกิจกรรมกับนักเรียนระดับปฐมวัยในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 25 คน โดยใช้เครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามเพื่อวัดพัฒนาการเรียนรู้ และแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เนื้อหาและการทดสอบค่าที ผลการวิจัย พบว่าพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษาที่สำคัญคือ ครู ผู้ปกครอง และผู้ดูแลเด็กต้องคอยสนับสนุนให้กำลังใจเพื่อต่อยอดความรู้ด้วยการรับรู้และเห็นคุณค่าของการบูรณาการสะเต็มศึกษา และสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ผ่านการเล่นของเด็กอย่างมีความหมาย โดยกิจกรรมการเรียนรู้ได้ให้ชุมชนเข้ามามีบทบาทในการแสดงความคิดเห็นและจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาเด็กปฐมวัยในชุมชนซึ่งได้นำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่น วัสดุจากธรรมชาติมาประดิษฐ์เป็นของเล่น ทำให้เด็กเกิดความสนใจ ตื่นตัวในการทำกิจกรรม มีอิสระในการ

¹อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (Jittawisut21@gmail.com)

ประดิษฐ์ เล่น และเรียนรู้ด้วยตนเองจากพื้นฐานของการสังเกตสิ่งที่อยู่ใกล้ตัว และสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้เป็นผลงานสร้างสรรค์ง่าย ๆ จนกระทั่งเด็กสามารถพัฒนาสร้างสิ่งประดิษฐ์ที่ซับซ้อนขึ้นและมีความพอใจกับผลงานของตนเอง สามารถบอกลักษณะ การจำแนกกลุ่ม ชนิด ขนาด สี รูปทรง ผิว ความเหมือนและแตกต่าง และการใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน สร้างความความตื่นตัวในการเรียนรู้ สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันกับเพื่อน ๆ ได้อย่างดี มีความสนุกสนาน มีการแบ่งปัน ช่วยเหลือ และจัดเก็บอุปกรณ์ สร้างระเบียบวินัยต่อตนเองและผู้อื่น โดยมีพัฒนาการเรียนรู้เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : เด็กปฐมวัย สะเต็มศึกษา

4 **Abstract**

The purpose of this research were to study of early childhood learning development and the results of STEM education integrated with learning resources and community participation were implemented with early childhood 25 students in Thonburi Bangkok. The tools for measurement consisted of cognitive Process and behavior. Analysis of the data using percentage, mean, standard deviation, content analysis and t-test dependent. Finding showed that the important were teachers parents and caregivers to supported and enhance knowledge each must recognize and appreciated the value of integrated with STEM education and created learning experiences through play for children. The results of the study were as created an experience through meaningful learned and played were activities provided the community with a role to express and to learned to developed

early childhood in the community which brought the wisdom natural materials into play. Make children interested an active in activity. It is free to invented, play and learn from the basics of observation and were students available linked knowledge into creative products and they developed complex inventions and satisfied with their work can tell classification of species, size, color, shape, skin, similarity and difference and use in daily life. Created awareness in learning. Communicated and collaborated with friends well, have a share, help and store equipment. Created discipline for themselves and others were that a learning development were higher.

Keywords : early childhood, STEM education

ความนำ

การสร้างประสบการณ์เรียนรู้ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก โดยนวัตกรรมที่เป็นสื่อกลางของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการเรียนรู้ที่จะพัฒนาทักษะผู้เรียนให้มีความพร้อมใน ศตวรรษที่ 21 ด้วยการเรียนรู้ผ่านสะเต็มศึกษา (STEM Education) ซึ่งเป็น กรอบแนวคิดการจัดการศึกษาที่เน้นการบูรณาการศาสตร์หรือสาขาวิชาทั้ง 4 คือ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ และคณิตศาสตร์โดยปัจจุบัน เป็นรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เป็นที่รู้จักมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง เนื่องจากเป็น นโยบายเพื่อขับเคลื่อนประเทศโดยเฉพาะด้านการศึกษา (คณะกรรมการธิการ การสื่อสารมวลชน การวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสารสนเทศ, 2558; สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2559) โดยถูกกำหนดให้เป็นเป้าหมาย การจัดการศึกษาของประเทศไทยในปัจจุบัน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2559) ทั้งนี้

เพราะการเร่งรัดพัฒนาองค์ความรู้กรอบแนวคิดและนวัตกรรมเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรม และคณิตศาสตร์หรือที่บัญญัติศัพท์ว่า สะเต็ม (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2556) ได้ถูกผลักดันให้เป็นแผนปฏิบัติการในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากการนำเสนอรายงานข้อเสนอเชิงนโยบาย สะเต็มศึกษา นโยบายเชิงรุกเพื่อพัฒนาเยาวชนและกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ และคณิตศาสตร์ของคณะกรรมการการสื่อสารมวลชน การวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และสารสนเทศต่อประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (คณะกรรมการการสื่อสารมวลชน การวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ, 2558) และการประกาศนโยบายโดยรัฐบาล ทั้งนี้ ความคาดหวังคือการมุ่งสร้างกำลังคนด้านสะเต็มเพื่อผลักดันประเทศออกจากกับดักรายได้ปานกลางเพื่อยกระดับประเทศเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศด้วยนวัตกรรม (Maesincee, 2016) ผ่านการพัฒนากลุ่มทักษะขั้นสูงที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตของพลเมืองในปัจจุบันและอนาคต เช่น ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (Partnership for 21st Century Learning, 2015) การเตรียมพร้อมสมรรถนะสำคัญเพื่อตัดสินใจและแก้ปัญหาที่ซับซ้อนทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งสถาบันการศึกษาได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้และสร้างความพร้อมในการจัดการศึกษาแก่นักเรียน โดยมีการออกแบบกิจกรรมที่สอดคล้องกับวัยของผู้เรียน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและตัวชี้วัดของหลักสูตรแต่ละช่วงชั้น เพื่อให้บรรลุผลอย่างมีคุณภาพและเสริมสร้างประสบการณ์ด้วยสะเต็มศึกษาของตัวผู้เรียนที่จะนำไปใช้ทั้งการศึกษาต่อ การประกอบอาชีพ และการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างเต็มศักยภาพ

ในระดับปฐมวัยการเรียนรู้ในช่วงต้นของชีวิตเป็นสิ่งสำคัญมากการจัดการศึกษาแบบสะเต็มศึกษาจึงควรเริ่มตั้งแต่ระดับปฐมวัย เนื่องจากเป็นช่วงวัยที่เป็นรากฐานสำหรับการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ในอนาคต เป็นวัยที่กำลัง

มีการพัฒนาการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และทักษะ เด็กทุกวัยมีความสามารถ ในการสังเกตสำรวจและค้นพบโลกรอบตัว (National Research Council (NRC), 2012) สอดคล้องกับจุดเริ่มต้นของการเรียนรู้ทางวิทยาศาสตร์ คือ การสังเกต ซึ่งนำไปสู่การคิดการทดลองการสืบค้น การซักถาม หรือการ ตั้งคำถาม โดยเฉพาะในช่วงแรกของชีวิต ความสามารถพื้นฐานสำหรับการ เรียนรู้ทางวิทยาศาสตร์เป็นสิ่งที่เด็กเล็กสามารถทำได้และควรได้รับการส่งเสริม และสนับสนุน (NRC, 2012) การจัดการศึกษาระดับปฐมวัยตามแบบสะเต็ม ศึกษาเป็นเรื่องที่ทำได้ไม่ยากและสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีนัยการ ศึกษาและงานวิจัยมากมายที่สนับสนุนแนวคิดที่ว่าเด็กเล็ก ๆ มีความสามารถ ในการเรียนรู้ เกี่ยวกับแนวคิดและการปฏิบัติตามแนวทางของสะเต็มศึกษาได้ และควรให้เด็กเล็กได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้สะเต็ม นอกจากนี้ ยังยอมรับ อีกว่า เด็กเล็ก ๆ มีความสามารถในการเรียนรู้สะเต็มเป็นอย่างดีได้มากกว่าที่คาด คิดไว้ (McClure, Guernsey, Clements, Bales, Nichols, Kendall-Taylor & Levine, 2017) เนื่องจากเด็กปฐมวัยเป็นวัยเรียนรู้เกี่ยวกับโลกรอบตัว ผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและสิ่งแวดล้อมรอบข้างในชีวิตจริง วิธีการ เรียนรู้ที่สำคัญของเด็กในวัยนี้ คือการเปิดโอกาสให้เด็กเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ ตรง ได้ลงมือทำการใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้ารวมถึงให้เด็กได้ทดลอง สำรวจ สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองผ่านการเล่นที่มีความหมาย การจัด ประสบการณ์การเรียนรู้สำหรับเด็กปฐมวัยต้องมีความหลากหลาย เหมาะสมกับพัฒนาการและลักษณะการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัย เปิดโอกาส ให้เด็กได้เรียนรู้ผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และสร้างองค์ความรู้ด้วย ตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการจัดการศึกษาแบบสะเต็มศึกษาและ การบูรณาการทั้ง 4 วิชา สามารถแทรกเข้าไปในทุกกลุ่มสาระวิชาได้อย่าง มีคุณภาพและตรงตามวัตถุประสงค์ สำหรับวิธีการจัดกิจกรรมเพื่อดึงดูดใจ ของเด็กเพื่อให้มีความรู้สึกสนุกในการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อให้คุณครูและ

ผู้เรียนได้เห็นคุณค่าของการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ เทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ โดยบทบาทของครูจะต้องเน้นการบูรณาการที่จะช่วยให้ผู้เรียนมีความเชื่อมโยงระหว่างเนื้อหาวิชาที่เรียนกับที่ได้เรียนไปแล้วให้เกิดการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่ท้าทายความคิดของผู้เรียน และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็นและทำความเข้าใจที่สอดคล้องกับเนื้อหาที่เรียน โดยการบูรณาการกิจกรรมต่าง ๆ การจัดทำรูปแบบตัวอย่างกิจกรรมเข้ากับชีวิตประจำวันเพื่อสามารถเห็นความสำคัญ และการกระตุ้นให้นักเรียนเข้ามาเรียนในสายวิทยาศาสตร์ ซึ่งแนวทางเหล่านี้จะแก้ปัญหาจำนวนกำลังคนในด้านวิทยาศาสตร์ และทำให้คนทั่วไปมีทักษะใน ด้านวิทยาศาสตร์มากขึ้น (Turner, 2013)

การจัดการเรียนรู้แบบสะเต็มศึกษาระดับปฐมวัยเป็นการบูรณาการทรัพยากรแหล่งเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยจัดบรรยากาศห้องเรียนให้เด็กปฐมวัยเรียนรู้มีการปฏิบัติจริงซึ่งใช้การเชื่อมโยงศาสตร์วิชา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ เทคโนโลยี และวิศวกรรมศาสตร์ในกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นบุคลากรทางสังคมโดยเฉพาะด้านครู ผู้ปกครอง และผู้ดูแลเด็ก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการเรียนแบบสะเต็มศึกษาในระดับปฐมวัยที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ศึกษาและสังเกตคอยช่วยเหลือและสนับสนุนการเรียนรู้ที่จะสามารถต่อยอดทางความคิดด้วยความรักและความอบอุ่นในบรรยากาศการเรียนแห่งความสุข เพื่อให้เด็กเกิดแรงบันดาลใจและรักการเรียนรู้ โดยใช้การบูรณาการทั้งความรู้ และทักษะของศาสตร์แต่ละศาสตร์ซึ่งเป็นการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือที่นำความรู้ทุกแขนงมาใช้ในการแก้ปัญหา การค้นคว้าสิ่งต่าง ๆ การสร้างหรือพัฒนาเป็นแนวทางการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในโลกปัจจุบันและทักษะในศตวรรษที่ 21 ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการบูรณาการการเรียนรู้สะเต็มศึกษากับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน อันเป็นพื้นฐานการศึกษาที่ยึดหลักความพอเพียง

และการเรียนรู้จากห้องเรียนธรรมชาติ สิ่งรอบตัว วัสดุอุปกรณ์ที่ผู้เรียนสามารถนำมาสร้างสรรค์ ประดิษฐ์เป็นของเล่นภายใต้การเรียนรู้ด้วยตนเอง และส่งเสริมพัฒนาการทางสติปัญญา เป็นการเตรียมพร้อมนักเรียนทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะกระบวนการ พฤติกรรมการเรียนรู้ พัฒนาการ และความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะเป็นแหล่งบ่มเพาะภูมิปัญญาทางความคิดด้วยสะเต็มศึกษา ภายใต้การเรียนรู้ที่สนุก เพิ่มพลังทางความคิด และสร้างสรรค์แห่งอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษابูรณาการกับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน
- 2) เพื่อศึกษาผลการจัดการเรียนรู้สะเต็มศึกษابูรณาการกับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษาบูรณาการกับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชนครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (PAR = Participatory Action Research) ซึ่งเป็นการวิจัยที่ผสมผสานการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Research) กับการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) รวมทั้งวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เข้าด้วยกัน เพื่อได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยคณะวิจัย ชุมชนและแกนนำชาวบ้านมีส่วนร่วมในการ วิจัยทุกขั้นตอน ตั้งแต่ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำร่วมตรวจสอบและร่วมรับประโยชน์ควบคู่ไปกับ กระบวนการเรียนรู้ของชุมชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People-Centered Development) และแก้ปัญหาโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ (Problem-Learning Process) และเพื่อให้ครอบคลุม

องค์ประกอบของการพัฒนาเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษาบูรณาการกับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักเรียนระดับปฐมวัยศูนย์การเรียนรู้วัดบางไส้ไก่ จำนวน 120 คน เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนระดับปฐมวัยศูนย์การเรียนรู้วัดบางไส้ไก่ จำนวน 25 คนจาก 120 คน เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร เลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

แบบสังเกตเพื่อวัดพัฒนาการเรียนรู้ ด้วยวิธีการสังเกตขณะนักเรียนปฏิบัติกิจกรรม และออกแบบการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยปรับปรุงแบบสังเกตจากข้อพิจารณาและข้อคำถามประกอบการวัดพฤติกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดของ ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ (2543, น.67) ที่ว่าให้มีข้อคำถามที่มากพอเพื่อให้ครอบคลุมองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดจัดลำดับคุณภาพ 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น.107)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อขอความร่วมมือจากผู้บริหาร ครู และผู้ปกครองโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนสะเต็มศึกษาระดับปฐมวัยในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตหมายกำหนดเวลา และสถานที่ในการจัดกิจกรรม

2. ปฏิบัติการจัดกิจกรรมสะเต็มศึกษาระดับปฐมวัย มีขั้นตอนดังนี้
 - 2.1 ขั้นการเตรียมการก่อนจัดกิจกรรม ผู้วิจัยเตรียมกิจกรรมอุปกรณ์ แบบวัดประเมินผลครบตามจำนวนนักเรียนกลุ่มทดลอง
 - 2.2 ขั้นดำเนินการจัดกิจกรรมสะเต็มศึกษาตามแผนการทดลอง และใช้แบบวัดประเมินผล บันทึกข้อมูลการปฏิบัติกิจกรรมเป็นระยะ ๆ ตลอดการดำเนินงาน
 - 2.3 จัดเตรียมข้อมูลที่ได้จากการจัดกิจกรรมสะเต็มศึกษาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสังเกตและแบบทดสอบนำมาทำการวิเคราะห์ บรรยายเป็นความเรียง และหาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสังเกตเพื่อวัดพัฒนาการโดยตีความเชิงปรากฏการณ์แล้วนำเสนอในรูปแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบค่า t-test dependent

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยสรุปประเด็นในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ด้านตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. พัฒนาการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษามุ่งเน้นการกับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน พบว่า การกำหนดแนวทางการจัดการเรียนรู้ด้านสะเต็มศึกษาในชั้นเรียนและนโยบายระดับโรงเรียน โดยวิเคราะห์ในรูปแบบ SWOT หรือการประเมินให้ครอบคลุมทุกด้าน

ทั้งด้านปัญหา ความจำเป็น ความสำคัญ ทรัพยากร บุคลากร รูปแบบ กระบวนการ การประเมินผล ผลลัพธ์ และผลกระทบ มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างโรงเรียน ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ศึกษาวิเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูลแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ชุมชนอย่างเป็นระบบ สร้างความร่วมมือการมีส่วนร่วมของชุมชนในการเข้ามามีบทบาทในการจัดการเรียน การสอน นำเอาภูมิปัญญาชาวบ้านมาปรับใช้กับการจัดการเรียนการสอน วางแผนการจัดการเรียนการสอนให้ครอบคลุมกับการออกแบบกิจกรรม วิเคราะห์ตัวชี้วัดและคุณภาพของผู้เรียนเมื่อเสร็จสิ้นการจัดการเรียนรู้แล้ว กำหนดแนวทางการพัฒนาผู้เรียนอย่างต่อเนื่องและเหมาะสมกับธรรมชาติการเรียนรู้แต่ละวัย ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะประจำตัวคือ ความรู้คู่คุณธรรม และการแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ส่งเสริมการฝึกทักษะการเรียนรู้จากแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ ให้ได้รับประสบการณ์ที่ประทับใจ สนุกสนาน และทำทหายความรู้ความสามารถ มีการจัดบรรยากาศชั้นเรียนที่ยืดหยุ่นย่อมจะทำให้ผู้เรียนมีความทรงจำที่ดีและสามารถดึงออกมาใช้ในคราวที่จำเป็นและได้ประโยชน์ตามต้องการ โดยสรุปเป็นข้อสังเกตพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษาบูรณาการกับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 พัฒนาการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษาบูรณาการกับ
แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน

<p>ข้อสังเกตพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษาบูรณาการกับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน</p>	<p>ผลการสังเกตพฤติกรรม/การตอบคำถาม/ทักษะ/ผลงาน</p>
<p>ข้อดีของพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษาบูรณาการกับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน</p>	<p>ผู้เรียนเกิดความตื่นเต้น อยากรู้อยากเห็น อยากจับ อยากเล่น และอยากประดิษฐ์ของเล่นด้วยตนเอง โดยเริ่มแรกจะส่งสิ่งที่ครูนำมาแสดงและยกตัวอย่าง หลังจากนั้นนักเรียนจะตั้งคำถาม เช่น มันคืออะไร ชื่ออะไร ทำจากอะไร และขอเล่น ผู้เรียนจะส่งของของรอบข้างและอุปกรณ์ที่ครูเตรียมมาให้ และเกิดข้อคำถามว่าจะประดิษฐ์อะไรดี และทำอย่างไร มีการรวมกันทำงานเป็นกลุ่ม ประสานงาน วางแผน แก้ปัญหา มีการจัดเก็บอุปกรณ์หลังจากทำงานเสร็จ นอกจากนี้ ผู้เรียนสามารถประดิษฐ์ของเล่น ของใช้จากที่บ้านนำมาเล่นกับเพื่อน ๆ ที่โรงเรียน ซึ่งวัสดุที่พบ ได้แก่ กระดาษ ไม้ พลาสติก ผลิตผลทางการเกษตร เช่น เมล็ดผักต่าง ๆ มีการพัฒนารูปแบบของเล่นตามจินตนาการอย่างอิสระ นอกจากนี้ เกิดความร่วมมือระหว่างชุมชน ผู้ปกครอง และครู ในการร่วมกันใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อสร้างความตระหนักและส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น</p>

<p>ข้อดีของพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษาบูรณาการกับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน</p>	<p>อุปกรณ์ที่ใช้ในการประดิษฐ์ของเล่นของใช้มีจำนวนมากเพียงพอกับผู้เรียน เนื่องจากบางอย่างนักเรียนมีการออกแบบคล้าย ๆ กัน จึงใช้ของจำนวนนั้นมาก ระยะเวลาที่ใช้ไม่เพียงพอเนื่องจากผู้เรียนอยู่ในระดับปฐมวัยครูจึงต้องช่วยเหลือนักเรียนหลายคน ทั้งช่วยหาอุปกรณ์ การตอบคำถาม และการแก้ปัญหาในบางกรณี</p>
<p>ความเหมาะสมของพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษาบูรณาการกับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน</p>	<p>ผู้เรียนเกิดทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีการวางแผน การคิดวิเคราะห์ การประยุกต์ใช้ การทำงานร่วมกัน การสื่อสาร การแก้ปัญหา และการใช้เทคโนโลยี เพื่อช่วยในการผ่อนคลาย การแสวงหาความรู้ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์ การตระหนักและเห็นคุณค่าต่อทรัพยากร เป็นการต่อยอดความรู้ และสนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดแรงบันดาลใจ กำลังใจ และการใฝ่รู้ใฝ่เรียนตลอดเวลา รักในการเรียนรู้ สอดคล้องกับสภาพบริบทในสังคมไทยและสังคมโลก ซึ่งเน้นในด้านขององค์ความรู้ การจัดการความรู้ การใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างประหยัด โดยสามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ตั้งแต่วัยเด็ก ๆ ปลูกฝังทักษะที่จำเป็นในการเรียนรู้ การพัฒนาองค์ความรู้และพฤติกรรม การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยผู้เรียนได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้ปกครอง ชุมชน และครู ทำให้เกิดความรัก การสนใจสิ่งต่าง ๆ รอบตัว การอยู่ร่วมกันและความสุข</p>

2. ผลการจัดการเรียนรู้สู่สะเต็มศึกษาด้วยการบูรณาการกับแหล่ง
ทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้แบบปกติและแบบการทดลอง

พฤติกรรมกรรมการเรียนรู้	แบบปกติ (%)	แบบการทดลอง (%)
ความสนใจ	23.2	34.2
การรับรู้	21.4	28.5
ความกระตือรือร้น	25.2	11.2
ความสัมพันธ์	22.6	1.7
การซักถาม	6.4	6.4
การตอบสนอง	1.2	18.0

จากตารางที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการเรียนรู้เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง
การเรียนรู้แบบปกติกับการทดลองโดยใช้สะเต็มศึกษาในภาพรวมแบบการทดลอง
สูงกว่าแบบปกติ โดยพิจารณาจากพฤติกรรมเริ่มแสดงออก คือ ความสนใจ
เมื่อคิดเป็นร้อยละแบบการทดลอง เท่ากับ 34.2 และแบบปกติ เท่ากับ 23.2

ตารางที่ 3 แสดงพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้แบ่งตามระยะการทดลอง

พฤติกรรมกรรมการเรียนรู้	ระยะที่ 1 ระยะเส้นฐาน (%)	ระยะที่ 2 ระยะทดลอง (%)	ระยะที่ 3 ระยะหยุดยั้ง (%)
ความสนใจ	23.2	34.2	29.6
การรับรู้	21.4	28.5	21.4
ความกระตือรือร้น	25.2	11.2	19.3
ความสัมพันธ์	22.6	1.7	10.0
การซักถาม	6.4	6.4	6.4
การตอบสนอง	1.2	18.0	13.3

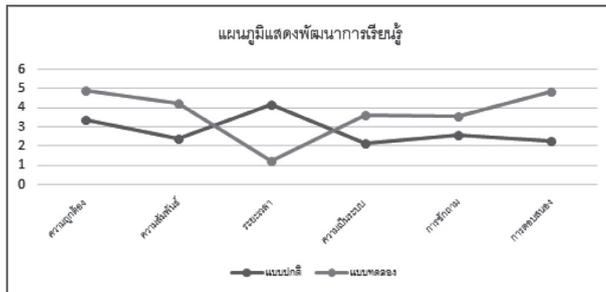
จากตารางที่ 3 พบว่า พฤติกรรมการเรียนรู้เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง
 ระยะที่ 1 ระยะเส้นฐาน ระยะที่ 2 ระยะทดลอง และระยะที่ 3 ระยะหยุดยั้ง
 โดยพิจารณาจากพฤติกรรมเริ่มแสดงออก คือ ความสนใจ เมื่อคิดเป็นร้อยละ
 ในภาพรวมระยะที่ 2 เท่ากับ 34.2 สูงกว่า ระยะที่ 1 ระยะเส้นฐาน เท่ากับ 23.2
 และระยะที่ 3 ระยะหยุดยั้ง เท่ากับ 29.6

ตารางที่ 4 แสดงพัฒนาการเรียนรู้แบบปกติและแบบการทดลอง

ด้าน	แบบปกติ		แบบการทดลอง	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.
ความถูกต้อง	3.35	1.32	4.88	0.45
ความสัมพันธ์	2.38	1.44	4.22	0.21
ระยะเวลา	4.17	1.11	1.23	1.05
ความเป็นระบบ	2.16	2.34	3.64	0.76
การซักถาม	2.56	1.32	3.58	1.15
การตอบสนอง	2.28	1.45	4.87	0.47
เฉลี่ย	2.82	1.50	3.74	0.68

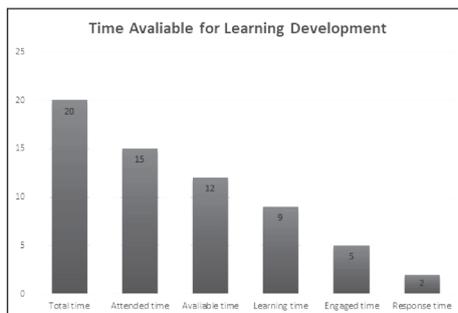
จากตารางที่ 4 พบว่า พัฒนาการการเรียนรู้เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง
 การเรียนแบบปกติกับการทดลองโดยใช้รูปภาพสามมิติในภาพรวมแบบการ
 ทดลอง (Mean = 3.74, S.D.=0.68) สูงกว่าแบบปกติ (Mean = 2.82,
 S.D.=1.50) โดยพิจารณาจากความถูกต้อง ความสัมพันธ์ ระยะเวลา ความเป็น
 ระบบ การซักถาม และการตอบสนอง

แผนภาพที่ 1 กราฟแสดงพัฒนาการการเรียนรู้แบบปกติและแบบการทดลอง



จากแผนภาพที่ 1 พบว่า พัฒนาการการเรียนรู้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการเรียนแบบปกติกับการทดลองโดยใช้สะเต็มศึกษาในภาพรวมแบบการทดลองสูงกว่าแบบปกติ และใช้เวลาในการเรียนรู้ลดลงมีความถูกต้องเพิ่มขึ้น

แผนภาพที่ 2 กราฟแสดงการใช้เวลาในการเรียนรู้



จากแผนภาพที่ 2 พบว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการเรียนรู้ลดลง เมื่อสังเกตเป็นรายด้าน ได้แก่ เวลาทั้งหมดที่ใช้ในการเริ่มทดลอง กำหนดที่ 20 นาที ผู้เรียนให้ความสนใจต่อการเรียนรู้ผ่านภาพสามมิติ จำนวน 10 ชุด ใช้เวลา 15 นาที ความสามารถในการทำถูกต้อง ใช้เวลา 12 นาที การเรียนรู้ด้วยปฏิสัมพันธ์ของตนเอง ใช้เวลา 9 นาที ความสัมพันธ์ของวัตถุ ใช้เวลา 5 นาที และผู้เรียนสามารถตอบสนอง ได้ถูกต้อง ใช้เวลา 2 นาที

อภิปรายผล

การพัฒนาเด็กปฐมวัยด้วยสะเต็มศึกษาบูรณาการกับแหล่งทรัพยากร การเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชนในภาพรวม พบว่า การจัดการเรียน การสอนผู้บริหาร ครู ผู้ปกครอง ได้เข้ามามีบทบาทในการมีส่วนร่วมการวางแผน แม่บทและกรอบการพัฒนาผู้เรียนในระดับปฐมวัยอย่างครอบคลุมเป้าหมาย การวัดประเมินผลทุกด้าน ส่งผลให้การเรียนรู้ของเด็กปฐมวัยซึ่งประกอบด้วย พัฒนาการเรียนรู้ และความรู้ความเข้าใจหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน ซึ่งสอดคล้อง กับ ฌ็องฌัก กอทท์ (2559) จากการศึกษาวิจัยได้ค้นพบเกี่ยวกับการ ศึกษาวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้สะเต็มศึกษา ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์และทักษะ กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยพบว่านักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้สะเต็มศึกษา มีคะแนนผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนรู้และทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หลังเรียนสูงกว่าก่อน เรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งการที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เพราะกิจกรรมการเรียนรู้สะเต็มศึกษา มีลักษณะ เป็นการเรียนรู้ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้และ การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ซึ่งการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ เป็นวิธี การเรียนรู้ที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทั้งด้านอารมณ์ สังคม สติปัญญา และ กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ใช้ทักษะที่จำเป็นในการสร้าง องค์ความรู้ใหม่ ๆ ด้วยตนเอง เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริงไม่ใช่แค่การท่องจำ อย่างเดียว (ประสาธน์ เนืองเฉลิม, 2557) และการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เป็นวิธีการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความพร้อมต่อการดำรงชีวิตและปรับตัว ในศตวรรษที่ 21 และนักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้สะเต็มศึกษา มีคะแนน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หลังเรียนสูง กว่านักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยได้ออกแบบกิจกรรม

การจัดการเรียนรู้แบบสะเต็มศึกษา ที่มีลักษณะของการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้และการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนรู้จักคิดด้วยตนเอง รู้จักค้นคว้าหาเหตุผล และสามารถแก้ปัญหาได้ ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยใช้ความรู้และทักษะกระบวนการทางด้านวิทยาศาสตร์มาช่วยแก้ปัญหา มีการสะท้อนความคิดจากประสบการณ์โดยตรงของนักเรียนและการบูรณาการกระบวนการออกแบบเชิงวิศวกรรม รวมทั้งมีการใช้สื่อเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการ จนนำไปสู่การแก้ปัญหาในสถานการณ์สมมุติที่ผู้วิจัยได้กำหนดให้ในแต่ละกิจกรรม ด้วยเหตุผลและกิจกรรมการเรียนรู้การสอนดังกล่าวข้างต้น การจัดการเรียนรู้สะเต็มศึกษาจึงทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และเกิดทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ สูงกว่านักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ และสอดคล้องกับจุฬารัตน์ ธรรมประทีป และชนิพรรณ จาติเสถียรกล่าวว่า จากองค์ประกอบของแต่ละวิชาของสะเต็มทั้ง 4 วิชา มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันและวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับสาระที่ควรเรียนรู้ในหลักสูตรมากกว่าเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ที่ครอบคลุมถึงเครื่องมือและกระบวนการซึ่งอาจจะปรากฏน้อยกว่าในหลักสูตรปฐมวัยแต่ทั้ง 4 สาระวิชาสามารถเชื่อมโยงเข้าสู่ชีวิตประจำวันและสิ่งใกล้ตัวสำหรับเด็กปฐมวัยได้ ในการพัฒนาเด็กปฐมวัยตามแนวคิดของสะเต็มศึกษา ครูต้องวิเคราะห์สาระการเรียนรู้ ซึ่งครอบคลุมประสบการณ์สำคัญและสาระที่ควรเรียนรู้จากหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยที่จะช่วยพัฒนาให้เด็กปฐมวัยมีความพร้อมตามเป้าหมายของสะเต็มศึกษา โดยมีแนวทางในการวิเคราะห์กว้าง ๆ คือ พิจารณาประสบการณ์สำคัญที่จะช่วยพัฒนาคุณลักษณะเด็ก ปฐมวัยให้มีความพร้อมที่จะทำให้อีกมีทักษะสำคัญตามแนวคิดของสะเต็มศึกษาโดยให้ครอบคลุมพัฒนาการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา ในการกำหนดสาระที่ควรเรียนรู้ ผู้สอนอาจกำหนดรายละเอียดขึ้นเองในรูปของหน่วยการสอนแบบ

บูรณาการ หรือโครงการ/กิจกรรมในลักษณะอื่น ๆ หรืออาจสอดแทรก/บูรณาการกับสาระที่ควรเรียนรู้ที่หลักสูตรกำหนดไว้แล้วก็ได้การบูรณาการ สะเต็มศึกษาเป็นไปตามหลักการบูรณาการและการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับศักยภาพและพัฒนาการทางการเรียนรู้ของนักเรียนในระดับปฐมวัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การจัดการเรียนรู้สะเต็มศึกษาด้วยการบูรณาการกับแหล่งทรัพยากร การเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยภาพรวมสถานศึกษาจะต้องสร้างความพร้อมต่าง ๆ ของการจัดการเรียนการสอน กระบวนการและขั้นตอน การสอน การวัดประเมินผลผู้เรียน และพัฒนาการของผู้เรียนในระดับปฐมวัย โดยภาพรวม พบว่า การจัดการเรียนการสอนสะเต็มศึกษาในระดับปฐมวัย สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ เราต้องการพัฒนาอะไรของผู้เรียน ใช้สื่อประเภทไหน และ วัดผลสัมฤทธิ์พัฒนาการด้านใดของผู้เรียน มีความเป็นไปได้มากน้อยแค่ไหน ทั้งนี้ สะเต็มศึกษาในระดับปฐมวัยมีความจำเป็นและสำคัญในทางพัฒนาการ การเรียนรู้ที่สมวัย เนื่องจากเด็กมีการเจริญเติบโตและเคลื่อนไหวตามความ สัมพันธ์ระหว่างการสั่งการของสมองและกล้ามเนื้อ โดยเฉพาะการฝึกกล้ามเนื้อ มัดเล็ก ซึ่งการเรียนรู้สะเต็มศึกษาจะเป็นแนวทางให้เด็กได้เรียนรู้เชิงนักประดิษฐ์ เช่น ของเล่น ของใช้ สื่อต่าง ๆ ที่มีความสนุกสนานและเล่นกันเป็นทีม ช่วยเหลือ แบ่งปันกันในหมู่คณะของเด็กเอง เด็กจะได้รับทักษะและประสบการณ์ตรงใน การลงมือปฏิบัติ หากว่าครูดูแลและเสริมแรงอยู่ตลอดเวลา จะทำให้ การเรียนรู้ของเด็กมีความหมาย เปิดโลกแห่งจินตนาการ เป็นการจุดประกาย และเปิดประตูทางการเรียนรู้สู่โลกกว้าง ทั้งนี้การจัดการเรียนรู้ด้านสะเต็มศึกษา จะเจริญพัฒนาก้าวไปในทิศทางใดนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือของทุกคนทุกฝ่าย ไม่เฉพาะครูผู้สอนเท่านั้น

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ครั้งต่อไป

การจัดการเรียนรู้สะเต็มศึกษาด้วยการบูรณาการกับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน ควรมุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนระดับปฐมวัยด้านพัฒนาการและความคิดสร้างสรรค์ โดยการกระตุ้นและส่งเสริมสร้างแรงจูงใจ ให้เกิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ดังต่อไปนี้

1. ผู้เรียนมีบุคลิกลักษณะช่างสังเกต
2. มีการอยากรู้อยากเห็นและตั้งคำถาม
3. มีการใฝ่เรียนรู้อยากลงมือปฏิบัติ
4. รู้จักใช้วัสดุรอบตัว เช่น ที่บ้าน ชุมชน มาใช้ในการประดิษฐ์
5. ผู้เรียนสามารถเรียนรู้สะเต็มง่าย ๆ ได้ด้วยตนเอง
6. ผู้เรียนใส่ใจในการลงมือปฏิบัติ ทดลอง และเรียนรู้
7. ผู้เรียนมีคุณลักษณะของการมีวินัยในการทำงานที่ดีขึ้น
8. มีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมกันในกลุ่ม
9. ผู้เรียนสามารถประดิษฐ์สิ่งต่าง ๆ ได้อย่างสร้างสรรค์
10. ผู้เรียนสามารถนำเอาสะเต็มไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเกิด

ประโยชน์

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2559). แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564). สืบค้น 18 พฤษภาคม 2561, จาก <http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=47194&Key=news20>.

- คณะกรรมการการสื่อสารมวลชน การวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสารสนเทศ. (2558). รายงานข้อเสนอเชิง นโยบายสะเต็มศึกษา (STEM Education) นโยบายเชิงรุกเพื่อพัฒนาเยาวชนและกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีวิศวกรรมศาสตร์ และคณิตศาสตร์. สืบค้น 18 พฤษภาคม 2561, จากhttp://library.senate.go.th/document/Ext11101/11101417_0003.PDF.
- จุฬารัตน์ ธรรมประทีป และชนิพรรณ จาติเสถียร. (2560). การพัฒนาวิชาชีพครูแบบร่วมมือเรื่อง STEM สำหรับครูปฐมวัย. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. 10(2), 36-37.
- ณัฐชยานันต์ เกตุศรีศักดิ์, เจษฎากร โนนินทร์, กิรติ ต้นเรือน และพิสิษฐ์ พูลประเสริฐ. (2560). ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสะเต็มศึกษา. *การประชุมวิชาการระดับชาติ “นอร์ทเทิร์นวิจัย” ครั้งที่ 3 ประจำปี 2559*.
- ประสาธ เนิองเฉลิม. (2558). *การเรียนรู้วิทยาศาสตร์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2558). จุดมุ่งหมายการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ในศตวรรษที่ 21. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*.
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2556). สะเต็มศึกษาประเทศไทยและทูตสะเต็ม (STEM Education Thailand and STEM Ambassadors), *นิตยสาร สสวท.*, 42(185), 14-18.
- Maesincee, S. (2016). *Thailand 4.0 Thriving in the 21st Century through Security, Prosperity & Sustainability*. [Online]. <http://www.ait.ac.th/news-and-events/2016/news/1thailand-4.0-english-dr.-suvit.pdf> (November 20, 2015)

- McClure, E. R., Guernsey, L., Clements, D. H., Bales, S. N., Nichols, J., Kendall-Taylor, N., & Levine, M. H. (2017). **STEM starts early : Grounding science, technology, engineering, and math education in early childhood.** New York : The Joan Ganz Cooney Center at Sesame Workshop.
- National Research Council (NRC). (2012). **A framework for K-12 science education : Practices, crosscutting concepts, and core ideas.** Washington, DC : National Academic Press.
- Partnership for 21st Century Learning. (2015). **P21 Partnership for 21st Century Learning. Partnership for 21st Century Learning, 9.** Retrieved from [http://www.p21.org/documents / P21_Framework_Definitions.pdf](http://www.p21.org/documents/P21_Framework_Definitions.pdf)
- Schacher, R. (2012). **A classroom of Engineering : Teaching STEM in The Younger Grade.** *Scholastic Instructor*. Spring 42-47.
- Turner, K. (2013). **Northeast Tennessee educators' perception of STEM education implementation.** *Electronic Theses and Dissertations*.

ประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์

An Efficiency of the Customer Service in the Car Insurance Business

ชนะกานต์ แพน้อย¹ นิวรัตน์ วิจิตรกุลสวัสดิ์² ฐันนศักดิ์ บวรนนท์กุล³
Chanakan Paenoi¹ Nivarat Wijitkulsawat² Tanansak Borwornnuntakul³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่ร้องเรียนการใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ จำนวน 373 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีรายได้ 30,001-35,000 บาท
2. ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยปัญหาและอุปสรรคที่พบ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านอื่น ๆ ที่จำเป็น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

¹นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

³คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ พบว่า การได้รับบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และตรงไปตรงมา มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้ คือ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า และการสื่อสารในการปรับปรุงข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดทำแผนยุทธศาสตร์การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การให้บริการ ลูกค้า ประกันภัยรถยนต์

Abstract

The objective of this study was to investigate the efficiency of customer service delineate the factors related with such service in the car insurance business including exploring problems and obstacles. Three hundreds and seventy three customers who had complained within car insurance business. Questionnaire was the tool for data collecting. Data was analysis through *t*-test and F-test statistical approach.

The research results had revealed as follow,

1. Most of the respondent was female age between 41-50 years, marriage, bachelor degree and income between 30,001-35,000 baht per month.

2. As of the efficiency of service it was found that efficiency in service was at the moderate level in all aspects. The customer had been treated equally and fastly in insurance services. As while the problems and obstacles were the potentials and custom communication of the employee in insurance company.

3. Within the independent factors, the personnel factors was the customer's income Recommendation for this study are to setup the process the service approach, train continuingly on customer service and communication, improve the customer's complaint and make the strategic plan for service.

Keywords : service, customer, car insurance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันยานพาหนะถือเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการช่วยอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเมืองที่ผู้คนส่วนใหญ่นิยมใช้รถส่วนตัวกันมากขึ้น ทำให้จำนวนรถยนต์บนท้องถนนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่ในขณะเดียวกันกลับพบว่า ยอดสถิติการเกิดอุบัติเหตุบนจากยานพาหนะมีอัตราแนวโน้มที่สูงขึ้นในทุก ๆ ปีเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากข้อมูลสถิติของ ศูนย์ข้อมูลอุบัติเหตุ ThaiRSC ที่ระบุว่า ในปี 2558 มียอดผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บรวมทั้งสิ้น 672,277 คน ปี 2559 มียอดผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บรวมทั้งสิ้น 841,095 คน และในช่วงต้นปี 2560 ที่ผ่านมา มียอดผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บไปแล้วกว่า 21,289 คน นั่นจึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ผู้ขับขี่ต่างให้ความสำคัญกับการเลือกใช้บริการจากบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่สามารถคุ้มครองทั้งตัวรถและตัวผู้ขับขี่ได้อย่างดีที่สุด (ศูนย์ข้อมูลอุบัติเหตุ Thai RSC, 2560)

ธุรกิจประกันภัยรถยนต์เป็นธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบของบริษัท โดยจะต้องทำการขึ้นทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ) เพื่อให้บริการในการคุ้มครองดูแลทั้งตัวรถและผู้เอาประกัน ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจประกันภัยรถยนต์มีอัตราการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยในปี 2559 มีรายชื่อของบริษัทประกันภัยรถยนต์ที่ทำการขึ้นทะเบียนกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ

ประกันภัย (คปภ) จำนวนทั้งสิ้น 61 บริษัท ซึ่งแต่ละบริษัทต่างมีสาขาต่าง ๆ กระจายตามแต่ละภูมิภาคทั่วประเทศ ทำให้แต่ละองค์กรต้องดึงศักยภาพของตนเองออกมาใช้ เพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าใหม่และรักษาฐานลูกค้าเก่าไว้ให้ได้มากที่สุด และหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญคือการให้บริการลูกค้า ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของธุรกิจการให้บริการประกันภัยรถยนต์ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2559)

การให้บริการของบริษัทประกันภัยรถยนต์นั้น เป็นการให้ความสำคัญคุ้มครองตั้งแต่ตัวรถยนต์ไปจนถึงตัวผู้ขับขี่รถยนต์ โดยเริ่มคุ้มครองตั้งแต่ผู้เอาประกันภัยเลือกใช้บริการกับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจประกันภัยรถยนต์ โดยมีการจ่ายค่าประกันภัยเพื่อการคุ้มครองอุบัติเหตุเป็นรายปีตามอัตราค่าใช้จ่ายและเงื่อนไขของแต่ละบริษัท และเมื่อผู้เอาประกันภัยเกิดอุบัติเหตุขึ้น บริษัทประกันภัยต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลและคุ้มครองผู้เอาประกันภัยตามที่ได้ทำการตกลงกันไว้ ซึ่งกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานแต่ละครั้งนั้น จะมีช่วงระยะเวลาในการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพของแต่ละบริษัทประกันภัย ดังนั้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้า

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อลูกค้าและธุรกิจประกันภัยรถยนต์ โดยกระบวนการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์นั้น มีขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่หลากหลายกิจกรรมรวมกัน เช่น เมื่อรถยนต์เกิดอุบัติเหตุชนกันจนได้รับความเสียหาย ก็ต้องได้รับการซ่อมแซมให้กลับมาอยู่ในสภาพเดิมหรือพร้อมใช้งานได้ตามปกติ โดยบริษัทประกันภัยจะต้องเข้ามาดูแล ประเมินความเสียหาย และสั่งอะไหล่ให้อู่หรือศูนย์รถยนต์ที่ดูแลทำการซ่อมแซมให้เรียบร้อย ตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้ ซึ่งในกระบวนการดังกล่าวถือเป็นกระบวนการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ที่สำคัญ อันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า หากมีจุดใดจุดหนึ่งเกิดปัญหาขัดข้องย่อมส่งผลกระทบต่อเนื่องกันทั้งระบบ

ดังนั้น การให้บริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ ทั้งต่อลูกค้าและองค์กร โดยกระบวนการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัย รถยนต์นั้น มีขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่หลากหลายกิจกรรมรวมกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า อาทิ การบริการที่ รวดเร็ว สะดวกสบาย ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล และการเอาใจใส่ รวมถึง การบริการด้วยใจหรือ Service Mind ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยหลักที่องค์กรควร ทำการวิเคราะห์ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อที่องค์กรจะสามารถ สร้างจุดเด่นของตนให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึง เอาชนะใจลูกค้าได้ในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัย รถยนต์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า ของธุรกิจประกันภัยรถยนต์
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้ บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ลูกค้าผู้รับบริการเนื่องจากเป็นผู้ที่มีความ เกี่ยวข้องกับการให้บริการของธุรกิจประกันภัยรถยนต์
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาที่หลักการบริการ ลูกค้า ประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ลูกค้า
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยใช้พื้นที่ในการวิจัยนี้เฉพาะในเขต กรุงเทพมหานคร

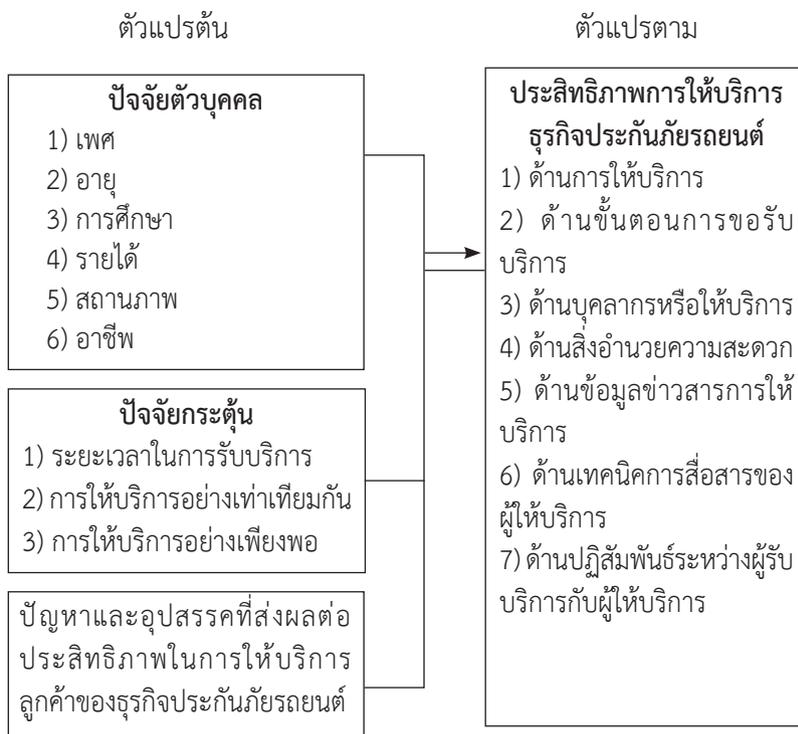
สมมติฐานในการวิจัย

1. ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน
5. ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน
6. ลูกค้าได้รับการปฏิบัติในการให้บริการจากพนักงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน
7. ลูกค้าที่มีช่วงระยะเวลาที่ได้รับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน
8. ลูกค้าได้รับจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน
9. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการให้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์
3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญในการให้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์
4. ทำให้ธุรกิจการประกันภัยรถยนต์มีข้อมูลสำหรับการพัฒนาการบริการให้กับลูกค้าที่ดีมากขึ้น

กรอบแนวคิดการศึกษา



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์กรณีศึกษา ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าที่ร้องเรียนการใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ จำนวน 5,453 คน (ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ปี 2560)

กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างประชากร โดยใช้วิธีสุ่มแบบลำดับชั้นตามอัตราส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ซึ่งมีความเชื่อมั่น 95% หรือยอมให้เกิดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 โดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จากประชากร 5,453 คน แทนค่าในสูตรจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 373 คน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ

- ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- สร้างแบบสอบถามแบบเลือกตอบและแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)
- เมื่อสร้างเครื่องมือในการศึกษาวิจัยเสร็จแล้วได้นำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามนั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOW ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน โดยวิธีการหาค่าร้อยละและบรรยายประกอบตาราง

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยกระตุ้นที่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ โดยแสดงจำนวน ร้อยละของปัจจัยกระตุ้นที่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์

3. แบบสอบถามตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์กรณีศึกษา โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ด้วยค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบค่าสถิติที (t -test) และค่าสถิติเอฟ (F -test) ใช้ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. แบบสอบถามตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ด้วยค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบค่าสถิติที (t -test) และค่าสถิติเอฟ (F -test) ใช้ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. วิเคราะห์อิทธิพลของปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ โดยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยวิธีนำเข้า (Enter)

สรุปผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ ในภาพรวมจากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ *t-test* เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่าได้ค่า (*t*) เท่ากับ -0.307 และค่า (*Sig.*) เท่ากับ $.626$ ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 และไม่ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ในภาพรวม จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ *F-test* (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (*F*) เท่ากับ 1.182 ค่า (*Sig.*) เท่ากับ $.316$ ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 และไม่ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ในภาพรวม จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 1.439 ค่า (Sig.) เท่ากับ .238 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H1 และไม่ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีด้านสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ในภาพรวม จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ .268 ค่า (Sig.) เท่ากับ .848 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H1 และไม่ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ลูกค้ำที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้ำของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้ำของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ในภาพรวม จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 4.790 ค่า (Sig.) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้ำของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ลูกค้ำได้รับการปฏิบัติในการให้บริการจากพนักงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้ำของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบลูกค้ำที่ได้รับการปฏิบัติในการให้บริการจากพนักงานกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้ำของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ในภาพรวม จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบ 2 กลุ่ม คือ โดยเท่าเทียมกัน และไม่เท่าเทียมกัน พบว่าได้ค่า (t) เท่ากับ 1.125 ค่า (Sig.) เท่ากับ .126 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H_1 และไม่ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่า ลูกค้ำที่ได้รับการปฏิบัติในการให้บริการจากพนักงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้ำของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ระยะเวลาที่ได้รับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระยะเวลาที่ได้รับบริการกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ในภาพรวม จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 1.137 ค่า (Sig.) เท่ากับ .322 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H1 และไม่ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่า ลูกค้าได้รับบริการในระยะเวลาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 ลูกค้าได้รับจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบลูกค้าได้รับจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ในภาพรวม จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบ 2 กลุ่ม คือ เพียงพอ และไม่เพียงพอ พบว่าได้ค่า (t) เท่ากับ 1.092 ค่า (Sig.) เท่ากับ .549 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H1 และไม่ยอมรับสมมติฐานงานวิจัย แสดงว่า ลูกค้าได้รับจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 9 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ มีค่าความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ เท่ากับ 0.907 ($R = .907$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ตัวแปรมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ เท่ากับ 0.823 ($R^2 = .823$) แสดงว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ ได้ร้อยละ 8.23 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 2.69 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 9

โดยสรุป สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 0.460 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (B) และทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์	ยอมรับสมมติฐาน (beta = .907, $p < .05$)

อภิปรายผลการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล

ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.3 สอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจมา แจ่มเวชฉาย (2559) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น

ร้อยละ 74.1 โดยส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.9 ไม่สอดคล้องกับ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 ซึ่งมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 43.7 สอดคล้องกับการศึกษาของ นัฏทิธ จักรแก้ว (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เฟาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.91 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.7 ไม่สอดคล้องกับ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ศึกษาคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.0 ซึ่งรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 30,001-35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.5 ใกล้เคียงกับ นรารัตน์ อ่อนศรี (2554) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท

ปัจจัยกระตุ้นที่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์

ปัจจัยด้านการปฏิบัติในการให้บริการจากพนักงาน พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ ส่วนใหญ่ได้รับการปฏิบัติในการให้บริการจากพนักงานโดยเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 69.7 สอดคล้องกับหลักการให้บริการของกองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่ คือ ต้องการเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม และยังคงสอดคล้อง

กับ มิลเลทท์ ว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้า มีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความ ไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ปัจจัยด้านระยะเวลาในการรับบริการ พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจ ประกันภัยรถยนต์ ส่วนใหญ่ได้รับการในเวลา 20 นาทีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.5 สอดคล้องกับมาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ กล่าวคือ ต้องให้บริการ ภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบ ด้วยวาจาที่สุภาพ นอกจากนี้ หัวใจการบริการจะต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของ ทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลา รอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า และสอดคล้องกับ Millett (1954) การให้ บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะ ถือว่าไม่มี

ปัจจัยด้านจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการ พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจประกันภัยรถยนต์ ส่วนใหญ่ได้รับการให้บริการและสถานที่ให้ บริการอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 61.4 สอดคล้องกับ Millett (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจ ในการให้ บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ประการหนึ่งคือ การให้บริการ อย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location)

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์

ด้านการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.194$ S.D. = 0.796) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 การได้รับบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ตรงไปตรงมา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.587$ S.D. = 1.143) สอดคล้องกับ สมิต สัมภูกร (2548). ศิลปะการให้บริการ ได้กล่าวถึงการบริการอย่างรู้ใจว่าต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการต้องการ

ด้านขั้นตอนการขอรับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.226$ S.D. = 0.860) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 2 การมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.343$ S.D. = 1.090) สอดคล้องกับการศึกษาการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{x} = 3.50$ S.D. = 0.67)

ด้านบุคลากรหรือให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.620$ S.D. = 0.663) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อท่านโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.300$ S.D. = 1.050) ไม่สอดคล้องกับกาญจนา มาส ข่านาญกิจ (2555) ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปาก : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้าง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.52) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับดีมาก ตามลำดับก่อน

หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับการบริการก่อนเป็นต้นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.64) รองลงมาได้แก่การให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 3.61)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.429$ S.D. = 0.676) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 สถานที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.281$ S.D. = 1.017) ไม่สอดคล้องกับการศึกษาการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555 ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{x} = 3.47$) ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.160$ S.D. = 0.744) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 2 มีข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ทันการ เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.354$ S.D. = 1.079) สอดคล้องกับหลักการพัฒนาคุณภาพบริการของประเทศอังกฤษและไอร์แลนด์เหนือในปี ค.ศ. 1991 รัฐบาลอังกฤษได้ใช้หลักการที่เรียกว่า The Citizen's Charter เป็นแกนหลักในการให้บริการสาธารณะในปี ค.ศ. ที่ 1990 โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ คือยกมาตรฐานการบริการสาธารณะให้เหนือกว่าการบริการที่ดีที่สุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีหลักการสำคัญประการหนึ่งเกี่ยวกับ Information ต้องมีข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ทันการ เข้าใจง่าย พิมพ์เผยแพร่ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ

ด้านเทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.943$ S.D. = 0.6634) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา โดยไม่คลุมเครือหรือใช้

คำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.542$ S.D. = 1.181) ซึ่งใกล้เคียงกับ วิทยา ด่านอํารงกุล (2547) ได้กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพจะนำมาซึ่งความพอใจของลูกค้าและกำไรที่ยั่งยืน โดยได้กำหนดนิยามของเงื่อนไขหรือกิจกรรมที่จะนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจของการให้บริการสมัยใหม่ ว่า V-SERVE ซึ่งเป็นการเปลี่ยนเสียงมาจาก “We serve” หรือ “เราบริการ” ประการหนึ่งว่า Skill หรือทักษะในการให้บริการ พนักงานบริการต้องได้รับการฝึกฝนในการให้บริการที่น่าประทับใจแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการจัดการการรับข้อร้องทุกข์ของลูกค้า รวมไปถึงการใช้คอลล์เซ็นเตอร์ในฐานะเครื่องมือสมัยใหม่เพื่อการบริการลูกค้า

ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.010$ S.D. = 0.902) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่/บริษัท สามารถตอบสนองความพึงพอใจของท่านได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.099$ S.D. = 1.010) สอดคล้องกับ กระบวนการให้บริการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7 (2545) กล่าวคือการบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจ ประกันภัยรถยนต์

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ ($n = 373$) พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.207$ S.D. = 0.749) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 2 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ควรได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.587$ S.D. = 1.143) ใกล้เคียงกับการศึกษาของทรงฤทธิ์ ฉิมโหมด (2557) ศึกษาการพัฒนาคู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พุทธศักราช 2557 จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล 6 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ คือ 5 คน พุดในลักษณะเดียวกันว่าโดยปกติแล้วทราบดีว่าลักษณะการสื่อสารที่ดี บทสนทนาที่ควรพูดอวัจนภาษาที่ควรใช้นั้นเป็นเช่นไร แต่ไม่ค่อยระวังในการใช้สื่อสารจริง ๆ สักเท่าใดนักเนื่องจากใช้เป็นประจำทุกวันจนเคยชิน อีกทั้งยังไม่เห็นถึงความสำคัญว่าจะมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว เพราะโดยภาพรวมแล้วก็ยังคงมีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวที่ชายหาดชะอำอย่างต่อเนื่อง จึงไม่ค่อยใส่ใจเรื่องการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวมากนัก แต่การที่มีการทำวิจัยครั้งนี้ขึ้นช่วยให้พวกเขาได้ตระหนักหันมาใส่ใจ และระมัดระวังเรื่องการใช้อวัจนภาษาและอวัจนภาษามากขึ้น และมีความคิดเห็นตรงกันว่า การสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวย่อมมีผลดีในระยะยาวต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ชายหาดชะอำและแน่นอนว่ามีผลโดยตรงต่ออาชีพของพวกเขาแต่มีข้อมูลที่นำเสนอจากผู้ให้ข้อมูล 1 ท่านว่าก่อนหน้านี้ไม่ทราบมาก่อนว่าควรใส่ใจเรื่องอวัจนภาษา เช่น ระยะห่างระหว่างผู้พูดกับนักท่องเที่ยว หรือแม้แต่กลิ่นน้ำหอม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ด้านการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ

2. ด้านขั้นตอนการขอรับบริการ จากการศึกษาพบว่า ควรมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน เพื่อให้ขั้นตอนในการให้บริการที่มีความยุ่งยากต่อการรับบริการน้อยลงและใช้เวลาในการติดต่อน้อย ตรงต่อเวลา มีความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ

3. ด้านบุคลากรหรือให้บริการ จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา เนื่องจากการให้คำปรึกษา แนะนำ มีขอบข่ายกว้างขวาง เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาจำเป็นต้องรู้หลักการและเทคนิคในการให้คำปรึกษา ระเบียบ ข้อบังคับ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความต้องการของคน พฤติกรรมศาสตร์ แรงจูงใจ เป็นต้น

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งพักรอให้เพียงพอผู้รับบริการ

5. ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ทันการ เข้าใจง่ายให้แก่ประชาชนผู้รับบริการให้ทั่วถึง

6. ด้านเทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ระหว่างการสนทนา เจ้าหน้าที่ควรแสดงความคิดเห็นเสริม หรือโต้ตอบตามสมควร ซึ่งอย่าผูกขาดการสนทนาแต่ผู้เดียว ในขณะที่เดียวกันก็ไม่ควรทำตัวเป็นเพียงผู้รับฟังเฉย ๆ ควรซักถามหรือพูดโต้ตอบในช่วงที่เหมาะสมเพื่อแสดงว่าเป็นผู้ฟังที่ดี และสนใจเรื่องที่กำลังสนทนาอยู่

7. ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ควรเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นลูกค้าผู้รับบริการ ซึ่งการสื่อสารที่ดีที่สุดมักเกิดขึ้นจากการที่เจ้าหน้าที่รู้จักและเข้าใจลูกค้าผู้รับบริการ ควรรู้ถึงการดูแลเอาใจใส่และการสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าผู้รับบริการด้วย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ ที่ยังไม่ได้นำมาพิจารณา ซึ่งหากมีการวิเคราะห์ปัจจัยย่อยที่ละเอียดมากขึ้นจะสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดทำแผนพัฒนายุทธศาสตร์ในการให้บริการในธุรกิจประกันภัยได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยประเภทอื่น เพื่อให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยในภาพรวม แล้วนำไปสู่การยกระดับการให้บริการและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อค้นหาความจริงจากประสิทธิภาพการให้บริการของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ และสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ตามความเป็นจริง เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเหตุการณ์กับสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ (Insight) ละเอียดยิ่ง และลึกซึ้งมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กำพล แก้วสมนึก. (2552). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท พีริซิชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย). การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ : ปทุมธานี.
- กาญจนา มาส ชำนาญกิจ. (2555). ทศนคติของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปาก : กรณีศึกษาขององค์กรบริหารส่วนตำบลหลักช้างอำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2555 หน้า 1-35.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี.
- นรารัตน์ อ่อนศรี. (2554). คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ. การค้นคว้าอิสระของหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปทุมธานี.
- นันทิธร จักรแก้ว. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เฟาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- เบญจมา แก้วเวชฉาย. (2559). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปทุมธานี.
- พรพมลี คงฉิม. (2554). **การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี ดีแมก (ที) จำกัด**. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- วิบูลย์ เผือกฉุย. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลบึง อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี**. วารสารเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ปีที่ 6 ฉบับที่ 10 มกราคม-มิถุนายน 2559. หน้า 57-70.
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). **คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระของหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.
- สมิต สัจฉกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- สรานันท์ อนุชน. (2556). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า วารสารพยาบาลทหารบก ปีที่ 14 ฉบับที่ 3 (ก.ย.-ธ.ค.) 2556**. หน้า 159-169.
- สุรพงษ์ อีระภาพ. (2558). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัททรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี**. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย ฉบับที่ 3 เมษายน - กรกฎาคม 2558 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต หน้า 1-12.

แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ)
ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
The Ways of Human Resource Development (Academic)
in Nakhon Pathom Rajahbat University

ธิดารัตน์ สืบญาติ¹

Thidarat Suebyat¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการในขั้นตอนการพัฒนา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 28 คน และแบบสนทนากลุ่ม จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการของมหาวิทยาลัยมีความชัดเจนและมีกลไกในการขับเคลื่อนที่ครอบคลุมต่อความต้องการของอาจารย์ในการขอข้อมูลสำหรับการขอตำแหน่งทางวิชาการ อัตราการเข้าออกของบุคลากร พบว่า มหาวิทยาลัยมีระบบขั้นตอนในการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอและพัฒนาบุคลากรตามสายงานที่เหมาะสม อัตราการเข้าออกของพนักงานได้มีการประเมินที่ มีความเป็นธรรมต่อบุคลากรทุกคนของมหาวิทยาลัย และการให้สวัสดิการด้านต่าง ๆ แก่บุคลากร พบว่า สวัสดิการนั้นเป็นไปตามสิทธิของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยมีความเพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งระเบียบที่กำหนดขึ้นมา มีความแตกต่างอยู่บ้าง ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของผู้บริหาร

¹ดร.ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ของมหาวิทยาลัยในการสร้างมาตรฐานที่มีความชัดเจนของสวัสดิการที่ครอบคลุม อย่างไรก็ตาม ปัญหาของการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีการเรียนรู้ให้เข้าใจต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

คำสำคัญ : การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม

Abstract

These objectives of research were : 1) to study the process of human resource development (academic) in Nakhon Pathom Rajahbat University 2) to study the guideline of human resource administration development (academic) in Nakhon Pathom Rajahbat University. This research was qualitative research by in-depth interview 28 people and focus group discussion 10 people. This finding of the study was clearly mechanism in comprehensive needing of lecturers for proposing academic position. Moreover, turnover of the staffs was found that the university has the processing for training regularly and developing the staffs properly. The turnover of the staffs had evaluated in equality with the staff of university and welfares for staffs. In the welfares of the staffs got properly in rule of the university. The rules of university were slightly different in welfares. It was depended upon the administrators of university. It was standard of welfares in university. However, the problems of human resource management must be learnt with present situation.

Keyword : human resource management, development, Nakhon Pathom Rajahbat University

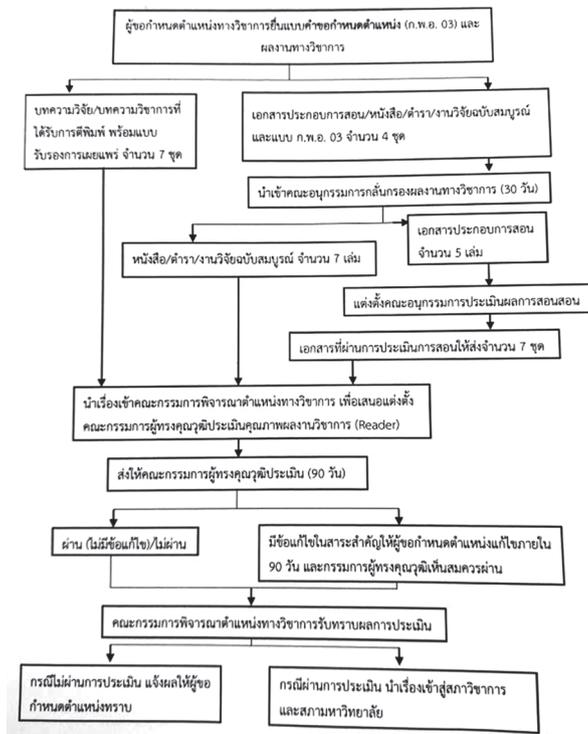
บทนำ

ปัจจุบันหลาย ๆ องค์กรในประเทศไทยให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญขององค์กรในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ศักยภาพในการทำงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมนุษย์เป็นทุนมนุษย์ (Human capital) ที่สำคัญสำหรับองค์กร โดยถือว่าเป็นทุนอย่างหนึ่งในทุนทางปัญญาขององค์กรที่มีความสำคัญในฐานะเป็นผู้ขับเคลื่อนและนำพาไปซึ่งความสำเร็จขององค์กร ด้วยการผลักดันองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ อุโลนา, แมคซี และแกรนด์ (Uliana, Macey & Grant, 2005, หน้า 167-188) ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้เหมาะกับงานที่ปฏิบัติ สามารถพัฒนาให้ใช้ความสามารถเต็มศักยภาพและรักษาบุคลากรเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุด แม้ว่าในปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นรวมทั้งการนำเครื่องจักรและอุปกรณ์มาใช้ในการทดแทนแรงงานฝีมือของมนุษย์เพิ่มมากขึ้น แต่ทรัพยากรมนุษย์ยังคงมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อระบบการบริหารงานเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (วรารัตน์ เขียวโพรี 2550, น. 1)

ปัญหาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในประเทศไทยนั้นเป็นรูปแบบที่มีการเปลี่ยนแปลงตามภาวะเศรษฐกิจต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางด้านตลาดแรงงาน โดยประเทศไทยมีความต้องการด้านแรงงานสูงขึ้นทำให้รัฐบาลให้ความสนใจและส่งเสริมด้านการทำงานอย่างเป็นระบบ และมีการจัดระเบียบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นระเบียบเพิ่มมากขึ้นเพื่อทำให้ปัญหาการว่างงานของประเทศลดลง อย่างไรก็ตาม ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้กลายมาเป็นปัญหาของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถ้าหากขาด

การทำงานที่เป็นระบบ ย่อมทำให้มีอัตราการเข้าออกของบุคลากรในองค์กรที่สูง และยังทำให้องค์กรขาดเสถียรภาพในการทำงาน เช่น องค์กรอาจมีการประหยัดทรัพยากรของประเทศได้อีกมากมาย ถ้ามีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความเหมาะสม ในขณะที่เดียวกันจะต้องมีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เป็นอยู่ เพราะถ้ามีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่เหมาะสมย่อมส่งผลให้เกิดปัญหาการว่างงานและปัญหาอื่น ๆ ตามมา (จินดา ลักษณ์ วัฒนสินธุ์, 2553, น. 61-62)

ในประเทศไทยมีปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรหลาย ๆ ด้านที่ส่งผลให้เกิดการบริหารงานอย่างผิดพลาดและส่งผลให้องค์กรมีการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นกระบวนการวางแผนการดำเนินงานและการควบคุมในแนวทางการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีส่วนร่วมในการผลักดันผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งการบริหารทรัพยากรข้างต้นนั้นมีความสอดคล้องกับองค์การในระดับมหาวิทยาลัยด้วยเช่นกัน เพื่อให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาองค์กรนั้นบรรลุตามเป้าหมายตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องตามภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง โดยประเด็นปัญหาที่สำคัญในระดับมหาวิทยาลัยนั้น ได้แก่ ระยะเวลาในการขอตำแหน่งผลงานทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการที่มีความล่าช้า มีขั้นตอนกระบวนการที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการค่อนข้างมาก โดยมีรายละเอียดตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ขั้นตอนในการเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ที่มา : หน่วยกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2561

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนในการเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีระยะเวลาในการยื่นขอตำแหน่งผลงานทางวิชาการที่ใช้ระยะเวลาในการยื่นขอตำแหน่งผลงานทางวิชาการค่อนข้างมีระยะเวลาที่ยาวนาน ส่งผลให้การได้ตำแหน่งผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ยังมีอยู่จำนวนไม่มาก อีกทั้งส่งผลต่อระดับคะแนนการตรวจประกันคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัยอีกเช่นกันว่า คณาจารย์ที่มีตำแหน่งผลงาน

ทางวิชาการยังมีจำนวนไม่มากเพียงพอ อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนในการเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการข้างต้นนั้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งจากปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านศักยภาพของบุคลากร โดยผู้วิจัยได้สรุปประเด็นจากรายงานการประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้แบ่งออกเป็น 4 ประการ ดังนี้ ประการที่หนึ่ง การขอตำแหน่งทางวิชาการมีความล่าช้า โดยนำเข้าคณะกรรมการกลั่นกรองผลงานทางวิชาการที่ใช้ระยะเวลาถึง 30 วัน เมื่อนำเรื่องเข้าคณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพผลงานวิชาการแล้ว จะส่งให้คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน อีก 90 วัน ซึ่งกระบวนการข้างต้นมีการดำเนินการที่ล่าช้าในการขอตำแหน่งทางวิชาการ (หน่วยกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2561) ทำให้ส่งผลกระทบต่อแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เกิดความไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และขาดความต่อเนื่องในการผลิตบุคลากรที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นในด้านตำแหน่งทางวิชาการของมหาวิทยาลัย อีกทั้งขั้นตอนในการเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการข้างต้นนั้นมีความซับซ้อนของกระบวนการ จึงส่งผลให้เกิดปัญหาทางด้านระยะเวลาในการขอตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งเป็นผลกระทบในระดับบุคลากรที่มีความต้องเสริมสร้างศักยภาพให้กับตนเองในการเพิ่มตำแหน่งผลงานทางวิชาการ (รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2561)

ประการที่สอง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการต่อสัญญาในแต่ละระยะนั้น มีขั้นตอนที่ค่อนข้างซับซ้อน ทั้งการต่อสัญญาในระยะสั้นระยะยาว โดยมีเงื่อนไขที่ยังไม่เอื้ออำนวยในการต่อสัญญา เนื่องจากบุคลากรมีจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องบริหารทรัพยากรทั้งมนุษย์และค่าตอบแทนในแต่ละสัญญาจ้าง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทำให้อัตรา

การเข้าออกของบุคลากร จะมีอัตราการลาออกของบุคลากรและการสมัครใหม่ ของบุคลากรในอัตราสูง ซึ่งเกิดความไม่มั่นคงในอาชีพการงานเนื่องจากต้องมี เงื่อนไขในการต่อสัญญา อีกทั้งระยะเวลาในการพัฒนาตนเองและดำรงรักษาไว้ ซึ่งบุคลากรมีระยะเวลาที่สั้น ทำให้บุคลากรขาดความเชื่อมั่นในการทำงานใน ระยะเวลายาวกับทางมหาวิทยาลัย

ประการที่สาม การให้สวัสดิการด้านต่าง ๆ แก่บุคลากรมีความไม่ เท่าเทียมกัน ได้แก่ การได้รับสิทธิประกันสังคมร่วมกับค่าตอบแทน กองทุน สำรองเลี้ยงชีพสำหรับบุคลากรที่เกษียณอายุรวมทั้งสวัสดิการหลังการ เลิกจ้างงานที่พนักงานที่ได้รับ เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีหลังการทำงาน เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันมหาวิทยาลัยขาดการดำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรใน ระยะเวลายาว ขาดแรงจูงใจให้บุคลากรรู้สึกอยากทำงาน ตามเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ที่วางไว้

ประการที่สี่ ภาระงานของอาจารย์ยังมีความไม่เหมาะสม เนื่องจาก การบริหารและการจัดสรรงานของแต่ละคณะยังขาดเสถียรภาพในการทำงาน ทำให้เกิดการแบกรับภาระที่มากจนเกินไป เช่น การกำหนดให้มีการสอนขั้นต่ำ 15 คาบการสอนต่อสัปดาห์ และมีการแบ่งแยกผู้ทำวิจัยกับการสอน เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลให้อาจารย์ขาดความมุ่งมั่นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดย ขาดแรงจูงใจในการทำงานที่มีความเหมาะสมในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ จึงทำให้การประเมินผลและการเลื่อนเงินเดือนของบุคลากรนั้น อาจมีการ ประเมินที่ใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน จะต้องมีคุณสมบัติและเงื่อนไขในการ ประเมินค่อนข้างซับซ้อน โดยการประเมินผลนั้นเป็นการสร้างศักยภาพให้กับ อาจารย์แต่ละคณะให้มีความสามารถในการทำงาน ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจ ในการประเมินผลนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญของการเลื่อนเงินเดือนของบุคลากร

จากประเด็นปัญหาทั้ง 4 ประการนั้น เป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสนใจ และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่กระบวนการ

สรรหาคัดเลือกพนักงานเข้ามาในองค์กร การบำรุงรักษา และการพัฒนาบุคลากรในองค์กรในด้านการส่งเสริมการทำผลงานทางวิชาการเพื่อให้ได้ทรัพยากรที่มีคุณค่าแก่องค์กรอย่างแท้จริง ดังนั้น องค์กรควรสนใจจัดกิจกรรมในวางแผนการพัฒนาอย่างจริงจังต่อเนื่องสม่ำเสมอ การลงมือปฏิบัติเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างเป็นระบบ มีเป้าหมายที่ชัดเจน และดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อจะทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อหน้าที่ความรับผิดชอบอันจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต (สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2561)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อศึกษาถึงแนวทางพัฒนาการบริหารบุคลากรในสายวิชาการของมหาวิทยาลัยให้มีความรู้ความสามารถ มีสมรรถนะสอดคล้องตามเป้าหมายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนทัศนคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในด้านอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษากระบวนการในขั้นตอนการพัฒนา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การบริหารทรัพยากรมนุษย์

ความหมาย

การศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมผู้วิจัยได้ศึกษาและวิเคราะห์ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์จากนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

มอนดี, โน และ เพรอโมซ (Mondy, Noe, and Premeaux, 1999, น. 5) ให้ความหมายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งนี้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นนโยบาย แนวปฏิบัติ และระบบที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ทักษะและประสิทธิภาพของพนักงานหลาย ๆ องค์การกล่าวถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นการจัดการเกี่ยวกับพนักงานตั้งแต่การวิเคราะห์งาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทน การบริหารผลการปฏิบัติงาน และแรงงานสัมพันธ์ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร โนเอท (Noe et al, 2003, P. 5)

การใช้ทักษะและกลยุทธ์ในเชิงรุกที่มีความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องในการบริหารทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดภายในองค์กร โดยรวมถึงการทำงานเป็นทีมและการทำงานคนเดียว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาร์มสตรองและมิชเชล (Armstrong and Michael, 2006) ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์มาใช้เพื่อสร้างผลงานที่เป็นนวัตกรรม ภายใต้องค์ความรู้ โดยทำความเข้าใจและศึกษากับสภาพแวดล้อม ใช้สถิติแบบถดถอย ทำให้ได้ผลการศึกษาว่า กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับองค์ความรู้ทางบวก สำหรับการสร้างผลงานที่เป็นนวัตกรรม เฉินและหวาง (Chen and Huang, 2009)

เดสเลอร์ (Dessler, 2009, น. 2) ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง นโยบายและการปฏิบัติที่เกี่ยวกับบุคคลในการทำงาน โดยเฉพาะในเรื่องการสรรหา การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้รางวัล ความปลอดภัยในการทำงาน จริยธรรมและความยุติธรรมต่อพนักงาน ซึ่งนโยบายและการปฏิบัติดังกล่าวจะครอบคลุมถึงการวิเคราะห์งาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การจ่ายค่าตอบแทนและเงินเดือน แรงจูงใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรมและพัฒนาและความผูกพันต่อองค์การ โดยสุดา สุวรรณภา ภิรมย์ (2548, น. 5) ให้ความหมายว่า การบริหารงานบุคคล เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารขององค์การร่วมกันใช้ความรู้ และประสบการณ์ ในการดำเนินการสรรหา คัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมทั้งให้ความสนใจในการธำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์การมีความรู้ความสามารถเพิ่มพูนขึ้น ให้มีสุขภาพกาย และจิตใจที่ดีในการทำงาน ตลอดจนช่วยเหลือสร้างหลักประกันให้แก่บุคลากรที่ต้องพ้นจากการทำงานด้วยเหตุผลบางประการให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

รจนา เวียงอินทร์ (2553, น. 10) ให้ความหมายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือวิธีการในการทำกิจกรรมของการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ซึ่งดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์การ เพื่อให้องค์การสามารถสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ ต่อองค์การต่อไป ซึ่งเป็นกระบวนการจัดระบบงานเพื่อเสริมสร้างให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และวิธีการประยุกต์การทำงาน โดยจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้เหมาะสมกับบทบาทของแต่ละบุคคลให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร และเสริมสร้างแรงจูงใจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ธนัชพร สว่างแจ้ง (2554, น. 27)

อรุณโรจน์ พวงสุวรรณ (2555, น. 26 อ้างถึงใน เดชวิทย์ นิลวรรณ, 2550, น. 1) ให้ความหมายว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความยั่งยืนขององค์กร ถึงแม้องค์กรจะประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ เช่น เครื่องจักร เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ทักษะมนุษย์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการดำเนินงาน หากขาดบุคลากรที่เป็นผู้ใช้เครื่องมือเหล่านั้น ก็ไม่สามารถก่อให้เกิดการผลิตหรือการประกอบการแต่อย่างใด ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นศูนย์กลางของกิจการทั้งหมด เป็นผู้ผลักดันให้องค์กรสามารถปฏิบัติการกิจขององค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นหน้าที่สำคัญขององค์กร โดยอาศัยการทำงานที่เป็นทีม เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่าย รวมทั้งต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กร

อรุณโรจน์ พวงสุวรรณ (2555, น. 27 อ้างถึงใน รัชฎา อลิสนธิสกุล, 2550) ให้ความหมายว่า การบริหารเพื่อสร้างคุณภาพและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งเป็นการรวมกิจกรรมอย่างกว้างขวาง นับตั้งแต่การกำหนดและสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถที่ดี การรักษาบุคลากร การพัฒนาและจูงใจให้บุคลากรแสดงศักยภาพสูงสุดของตนเองได้ กระแสทุนนิยมที่มีอิทธิพลสำคัญต่อการบริหารจัดการในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจ รัฐวิสาหกิจ กระทั่งหน่วยงานราชการและสถาบันการศึกษาต่างได้รับอิทธิพลจากกระแสทุนนิยมจนต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการของตนเอง เพื่อให้สามารถแข่งขันและสร้างความเติบโตขององค์กร ในส่วนภาครัฐและสถาบันการศึกษาจำเป็นต้องปรับการบริหารจัดการขององค์กรของตนเองในด้านการให้บริการเช่นกัน

อรุณโรจน์ พวงสุวรรณ (2555, น. 27) ให้ความหมายว่า เป็นรูปแบบหนึ่งของการบริหารบุคคล ซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญสำหรับผู้บริหารในองค์กร โดยผู้บริหารจะต้องใช้บุคลากรในการดำเนินงานให้เกิด

ประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร คือ ทำให้องค์กรมีความสามารถใช้บุคลากรของ
องค์กรดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
ที่ต้องการ โดยการบริหารงานบุคคล หมายถึง “งานที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล
หรือเจ้าหน้าที่ในองค์กร นับตั้งแต่การสรรหา การรับสมัคร การสอบคัดเลือก
การบรรจุแต่งตั้ง การโอน การย้าย การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน
การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การจัดชั้นตำแหน่ง
ตามหน้าที่ และระดับความรับผิดชอบของงาน การกำหนดอัตราเงินเดือน
ค่าจ้าง การจัดสวัสดิการ การปกครองบังคับบัญชา การดำเนินการทางวินัย
การให้พ้นจากตำแหน่ง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้ปฏิบัติ
งานตลอดจนการให้สินน้ำใจ การให้รางวัล บำเหน็จ บำนาญเมื่อออกจากงาน”
พิชิตชัย ผ่องอุดม และคณะ (2551, น. 6)

พยอม วงศ์สารศรี (2552, น. 5) ให้ความหมายของการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง “กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนิน
การสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานใน
องค์กร พร้อมทั้งสนใจการพัฒนาธำรงรักษา ให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กร
เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน
และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กร ที่ต้องพ้นจากการ
ทำงานด้วยเหตุสุขภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงอยู่
ในสังคมอย่างมีความสุข” เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ทักษะ กลยุทธ์ในการ
ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติ
งานในองค์กรพร้อมทั้งการพัฒนา การตอบแทนสวัสดิการ การธำรงรักษาให้
สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กร ได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และยังรวมไปถึง
การดำเนินการด้านการให้พ้นสภาพงานกับบุคลากร ตามวัตถุประสงค์ของ
องค์กรอีกเช่นกัน ประสูตร สิริวัฒนากร (2555, น. 17)

วิเชียร วิชยอุดม (2557, น. 1-1) ให้ความหมายว่า การพัฒนาขององค์กรมีความสำคัญและจำเป็น เนื่องจากทรัพยากรที่สำคัญที่สุดคือ ทรัพยากรบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นการลงทุนที่คุ้มค่าที่สุดที่สุดในแต่ละองค์กร โดยจะต้องมีองค์ความรู้ ทักษะความชำนาญ และความเหมาะสมกับงานที่จะทำให้เกิดความคุ้มค่าให้แก่องค์กร ซึ่งจะต้องพัฒนาบุคคลให้มีการคัดเลือกและปฏิบัติตามขั้นตามตามกฎระเบียบที่องค์กรได้วางไว้โดยเป็นหน้าที่สำคัญขององค์กร เพื่อให้การใช้ประโยชน์จากพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรและบุคลากรไปพร้อมกัน (Ivancevich, 2010, น. 4)

เดสเลอร์ (Dessler, 2013, หน้า 4) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการเกี่ยวกับบุคคลในด้านการบริหารงานซึ่งรวมทั้งเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การนิเทศงาน การฝึกอบรมพนักงานใหม่ การบริหารค่าจ้างเงินเดือน การให้รางวัลและสิ่งตอบแทน การประเมินผลงาน การติดต่อสื่อสาร การพัฒนาผู้จัดการและสิ่งที่มีผู้จัดการควรจะต้องรู้เกี่ยวกับเรื่องความเสมอภาคทางโอกาส สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานและเรื่องการแรงงานสัมพันธ์ โดยกระบวนการจัดการบุคคลในองค์กรเพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณภาพเข้าสู่องค์กร และเพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจน ให้อยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว กิจกรรมสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การวิเคราะห์งาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน และการแรงงานสัมพันธ์ กุลชลี พวงเพ็ชร (2558, น. 2)

จากความหมายข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายความว่า ระบบการบริหารนโยบายต่าง ๆ ที่องค์กรได้กำหนดขึ้นภายใต้วัตถุประสงค์และนโยบาย เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานตาม

สภาพแวดล้อมขององค์กร ทั้งภายในและภายนอก ตั้งแต่การสรรหาและการคัดเลือก การพัฒนา การประเมิน และการให้สวัสดิการแก่บุคลากร โดยเป็นการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์นี้ เมื่อนำสังเคราะห์กับงานวิจัยในประเด็นเรื่องกระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีความเกี่ยวข้องกันเนื่องจากเป็นแนวทางการบริหารงานขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีความเหมาะสมภายในมหาวิทยาลัย และดำรงรักษาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน ผ่านสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยสรรหาให้

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและวิธีการคัดเลือกประชากรครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และคณบดีจากทั้ง 5 คณะ ดังนั้นกลุ่มประชากรที่เป็นตัวแทนจะมีจำนวน ดังนี้

1) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้แก่ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร 1 คน รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ 1 คน และคณบดีจากทั้ง 5 คณะ 5 ท่าน รวมจำนวนทั้งสิ้น 7 คน

2) มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้แก่ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร 1 คน รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ 1 คน และคณบดีจากทั้ง 5 คณะ 5 ท่าน รวมจำนวนทั้งสิ้น 7 คน

3) มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้แก่ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร 1 คน รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ 1 คน และคณบดีจากทั้ง 5 คณะ 5 ท่าน รวมจำนวนทั้งสิ้น 7 คน

4) มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ได้แก่ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร 1 คน รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ 1 คน และคณบดีจากทั้ง 5 คณะ 5 ท่าน รวมจำนวนทั้งสิ้น 7 คน ดังนั้น จำนวนประชากรทั้งหมด 28 คน

1.2 กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทั้ง 5 คณะ จำนวน 10 คน

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสารและบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งงานวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งของไทยและต่างประเทศด้วย และข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์กับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มมาเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

2.2 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารของทั้ง 5 คณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง และมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีนั้น จะประกอบไปด้วยคณะดังนี้ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะพยาบาลศาสตร์ โดยได้มีการทำหนังสือขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และดำเนินการนัดหมายพร้อมทั้งเตรียมประเด็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัย

2.3 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นการสนทนากลุ่มกับกลุ่มตัวแทนบุคลากรสายวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จาก ทั้ง 5 คณะ โดยมีผู้เข้าร่วมสนทนาจำนวน 5 คน ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะพยาบาลศาสตร์ และผู้บริหารกลุ่มราชภัฏตะวันตก จำนวน 5 คน ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี และคณบดี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม รวมทั้งสิ้น 10 คน

ผลการวิจัย

ในการศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมนั้น ได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในขั้นตอนการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ในส่วนของอาจารย์ประจำ ทั้ง 5 คณะ จำนวน 10 คน ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1) กระบวนการในขั้นตอนการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ)

ทางมหาวิทยาลัยมีขั้นตอนในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) อย่างชัดเจน มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน เพื่อก่อให้เกิดความเสมอภาคและมีความเป็นธรรมเพิ่มมากขึ้น ในการพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านต่าง ๆ ตามความถนัดของแต่ละสาขา ซึ่งแต่ละสาขามีการพัฒนาที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความต้องการในการพัฒนาความสามารถของตนให้สอดคล้องกับทางสาขาวิชาของตนเองและก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการสอนเพิ่มมากขึ้น และในระดับมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยมีการจัดฝึกอบรมพัฒนาหลักสูตรการสอนทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ

1.1) กระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการของมหาวิทยาลัย

การกำหนดความชัดเจนของหลักเกณฑ์และขั้นตอนในกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการนั้น มหาวิทยาลัยได้มีการวางข้อกำหนดและวิธีการตามระเบียบของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด โดยผ่านการการประเมินการสอนในรูปแบบต่าง ๆ ของบุคลากร ความชัดเจนของหลักเกณฑ์และขั้นตอนในกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการอาจารย์ประจำที่อยู่ในกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการท่านหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กล่าวว่า

“ในกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการนั้น วิธีการต่าง ๆ มีการรวบรัดมากเกินไปในบางขั้นตอน ส่งผลให้ขาดความชัดเจนในการจัดสรรภาระงานของคณาจารย์มหาวิทยาลัย ในกระบวนการประเมินการสอนของเจ้าหน้าที่กองการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามประกาศที่กำหนด และยังไม่มียุทธศาสตร์ของเอกสารที่ต้องแนบประกอบอย่างชัดเจน อาทิ เช่น คำอธิบายรายวิชาและหน้ารายละเอียดของหลักสูตร เป็นต้น”

อย่างไรก็ตาม ในบางขั้นตอนมีระเบียบที่ชัดเจน โดยมีกระบวนการเตรียมความพร้อมอย่างเป็นระบบ รวมทั้งได้มีการชี้แจงให้อาจารย์ทุกท่านรับทราบและได้มีการบวนการจัดอบรมอย่างชัดเจน โดยเฉพาะคณาจารย์ที่ต้องต่อสัญญาจ้างต้องยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจึงได้มีระบบการดูแลและควบคุมแบบพีเลียงในการให้คำแนะนำต่าง ๆ และการให้คำปรึกษาในการขอตำแหน่งทางวิชาการที่ครอบคลุมตลอดทั้งกระบวนการ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับในอดีตแล้วนั้นระบบต่าง ๆ มีการพัฒนาที่รวดเร็วมากขึ้น การชี้แจงผลของการขอตำแหน่งทางวิชาการมีความชัดเจนและรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม อาจารย์ท่านหนึ่งที่อยู่ระหว่างกระบวนการยื่นขอตำแหน่งผลงานทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กล่าวว่า

“ในกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการนั้น ระยะเวลาอาจต้องใช้ เวลาประมาณ 2 ปี ในกระบวนการถึงจะสามารถทราบได้ว่า ต้องดำเนินการใหม่หรือมีการแก้ไขในบางส่วนอย่างไรในการขอตำแหน่งทางวิชาการ ของมหาวิทยาลัย”

ปัญหาของความล่าช้าในกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการกับ ผลกระทบต่อการทำงาน

อาจารย์ประจำที่อยู่ในการขอตำแหน่งทางวิชาการท่านหนึ่ง ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กล่าวว่า

“ในกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการนั้น ปัญหาของความล่าช้า ในกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการกับผลกระทบต่อการทำงานนั้น ผู้ทรงคุณวุฒิได้ใช้ระยะเวลาในการประเมินและปรับแก้ค่อนข้างใช้ระยะ เวลายาวนาน โดยมีระยะเวลา 1 ปี ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานพร้อมกับการ ทำงานควบคู่กัน ส่งผลให้ต้องชะลอการขอตำแหน่งทางวิชาการที่ล่าช้า รวมทั้งมหาวิทยาลัยขาดการติดตามกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการ ที่ใช้ระยะเวลานาน ทำให้เกิดความกังวลและขาดโอกาสในคุณภาพการ ทำงานของบุคลากร”

ซึ่งสอดคล้องกับอาจารย์ประจำที่อยู่ในการขอตำแหน่ง ทางวิชาการอีกท่านหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กล่าวว่า

“กระบวนการยื่นขอตำแหน่งผลงานทางวิชาการนั้นยังได้รับ คำแนะนำน้อยเกินไปในการปฏิบัติงาน การประสานงานกับผู้ทรงคุณวุฒิ ภายนอกมหาวิทยาลัย ทางเจ้าหน้าที่ควรมีการติดตามอย่างใกล้ชิด และ ควรมีความเอาใจใส่อย่างเป็นระบบ ซึ่งในบางครั้งมีระยะเวลาค่อนข้างนาน ในการประสานงานของมหาวิทยาลัย รวมระยะเวลา 8 เดือน ส่งผลให้ เสียโอกาสของการทำวิจัย”

ซึ่งสอดคล้องกับอาจารย์ประจำที่อยู่ในกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการอีกท่านหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กล่าวในด้านการบวนการความล่าช้าในการยื่นขอตำแหน่งผลงานทางวิชาการว่า ในปัจจุบันมีจำนวนผู้ยื่นขอตำแหน่งผลงานทางวิชาการค่อนข้างจำนวนมากอันเนื่องมาจากการผูกมัดด้วยข้อกำหนดในการต่อสัญญา กับทางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

“อีกหนึ่งสาเหตุของความล่าช้าในการยื่นขอตำแหน่งผลงานทางวิชาการซึ่งมาจากการไม่ได้รับการติดตามเอกสารจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการส่งเอกสารประกอบการสอน ตำรา หรืองานวิจัยฉบับสมบูรณ์จากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้วิธีในการส่งไปรษณีย์ให้กับผู้ทรงคุณวุฒินั้น อาจให้กับผู้ทรงคุณวุฒิบางท่าน แต่สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิบางท่านอาจใช้วิธีอื่น เช่น บางท่านอาจต้องใช้การไปพบด้วยตนเอง”

ซึ่งสอดคล้องกับอาจารย์ประจำที่อยู่ในกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการอีกท่านหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กล่าวว่

“อีกทั้งกระบวนการควรมีการตรวจสอบความล่าช้าและการแก้ไขที่ใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่มีข้อกำหนดมาตรฐานการดำเนินการของขั้นตอนขอตำแหน่งทางวิชาการที่ชัดเจนของระยะเวลา และมีบางประเด็นที่ไม่ชัดเจนในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับคณาจารย์”

ซึ่งสอดคล้องกับอาจารย์ประจำที่อยู่ในกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการอีกท่านหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กล่าวว่

“กระบวนการอ่านและการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒินั้นมีระยะเวลาที่นานเกินไป จึงขาดการวางแผนในการจัดทำขั้นตอนในการเรียนการสอน

ได้ทันกำหนด รวมทั้งรูปแบบและวิธีในการขอตำแหน่งทางวิชาการนั้นขาด การติดตามและตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิภายในและภายนอก ส่งผลให้ เกิดความล่าช้าในการขอตำแหน่งทางวิชาการของคณาจารย์ต่าง ๆ ภายใน มหาวิทยาลัย”

ในประเด็นในด้านการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำจากบุคลากรที่ ให้บริการสำหรับการขอตำแหน่งทางวิชาการของมหาวิทยาลัยนั้นพบว่า การ คำปรึกษาหรือคำแนะนำจากบุคลากรที่ให้บริการสำหรับการขอตำแหน่งทาง วิชาการของมหาวิทยาลัยนั้นมีความชัดเจน โดยทางมหาวิทยาลัยได้มีการจัดสรร บุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการในการให้คำแนะนำ ซึ่งอาจารย์อีกท่านหนึ่ง ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมกล่าวว่า

“ในกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการนั้น วิธีการต่าง ๆ มีการ รวบรวมมากเกินไปในบางขั้นตอน ส่งผลให้ขาดความชัดเจนในการจัดสรรภาระ งานของคณาจารย์มหาวิทยาลัย ในกระบวนการประเมินการสอนของเจ้าหน้าที่ กองการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามประกาศที่กำหนด และยังไม่มี รายละเอียดของเอกสารที่ต้องแนบประกอบอย่างชัดเจน อาทิเช่น คำอธิบาย รายวิชาและหน้ารายละเอียดของหลักสูตร เป็นต้น”

การคำปรึกษาหรือคำแนะนำจากบุคลากรที่ให้บริการสำหรับการ ขอตำแหน่งทางวิชาการของมหาวิทยาลัยนั้น ซึ่งอาจารย์อีกท่านหนึ่งของ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมกล่าวว่า

“ในขณะที่เดียวกันควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการดูแล สนับสนุนเพิ่มเติมสำหรับอาจารย์ที่ยื่นขอตำแหน่ง นอกจากนี้ยังมีการให้คำ ปรึกษาในการแนะนำในลักษณะของรุ่นพี่รุ่นน้องในบางคณะ หรือได้มีการให้ คำปรึกษาผ่านอาจารย์ผู้มีส่วนประสมการณในการขอตำแหน่งทางวิชาการที่ผ่าน การขอตำแหน่งทางวิชาการด้วยเช่นกัน”

1.2) อัตราการเข้าออกของบุคลากรของมหาวิทยาลัย

ความเป็นธรรมและเป็นกลางต่อผู้ที่สมัครเข้าทำงานในมหาวิทยาลัย ผ่านการสรรหา และการคัดเลือกของมหาวิทยาลัยนั้น มีความเป็นธรรมจากกระบวนการต่าง ๆ ที่ครอบคลุมและผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการหลายขั้นตอนตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดขึ้น และปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมมากขึ้น เพื่อยกระดับมาตรฐานของตำแหน่งบุคลากรสายวิชาการให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ในการกำหนดกลยุทธ์การสรรหาและคัดเลือกนั้นจะต้องกำหนดให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และความต้องการขององค์การ โดยต้องคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์การ เมื่อกำหนดกลยุทธ์การสรรหาคัดเลือกที่มีความเหมาะสมขององค์การแล้ว จึงพิจารณาถึงวงจรชีวิตขององค์การให้เกิดความสอดคล้องกับการคัดเลือก (สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2561)

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยมีกระบวนการและขั้นตอนในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัย โดยครอบคลุมต่อศักยภาพการให้บริการของบุคลากร เป็นการพัฒนาหลักสูตรของแต่ละคณะ ซึ่งภายในมหาวิทยาลัยได้จัดอบรมอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การศึกษาดูงานหรือการอบรมกับมหาวิทยาลัยภายนอกยังมีจำนวนน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับ การส่งเสริมให้ขอตำแหน่งทางวิชาการของมหาวิทยาลัย โดยวิธีการบูรณาการระหว่างกลยุทธ์ทางทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยนั้น บทบาทของผู้บริหารถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องเห็นพ้องไปในทิศทางเดียวกัน และร่วมมือกันสร้างวัฒนธรรมที่จะทำให้บุคลากรส่งมอบในสิ่งที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การ ดังนั้น บทบาทพฤติกรรมของบุคลากรจึงเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จตามกลยุทธ์ เช่น เมื่อองค์การต้องการสร้างมูลค่าให้กับผลงานวิชาการผ่านกระบวนการและขั้นตอนในการฝึกอบรมบุคลากร กลยุทธ์ของ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องเน้นที่วัฒนธรรม พฤติกรรม ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ของบุคลากรที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ ขณะที่ การสร้างแรงจูงใจของมหาวิทยาลัยต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนั้น เป็นลักษณะของการอบรมนอกสถานที่ในรูปแบบของการสัมมนาวิชาการ หรือการอบรมในต่างประเทศ รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือน เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น อย่างไรก็ตาม พบว่า ภาระงานการสอนเมื่อเปรียบเทียบกับค่าสวัสดิการที่ได้รับยังไม่เหมาะสม เนื่องจาก จำนวนนักศึกษามีจำนวนมาก ในขณะที่สวัสดิการมีไม่เพียงพอต่อภาระงาน โดยการบริหารค่าตอบแทนนั้นจะต้องมีความครอบคลุมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร และที่สำคัญการจ่ายค่าตอบแทนจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ดังนั้น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และองค์กรจำเป็นต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ของการจ่ายค่าตอบแทน เพื่อให้สามารถพิจารณา กำหนดค่าตอบแทนได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ การประเมินการทำงานของบุคลากรที่เป็นธรรมและเป็นกลางต่อทุกฝ่ายในมหาวิทยาลัยนั้น ได้เน้นย้ำไปทางด้านการบริหารการวิจัยจำนวนมาก ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการสอนลดลง โดยการประเมินส่วนใหญ่จากผู้บริหารนั้นเป็นเชิงคุณภาพ ผ่านการใช้ดุลยพินิจของผู้บริหารในการประเมินบุคลากรด้วยตนเองจึงทำให้การจำกัดของการประเมินมีความแตกต่างกัน (สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของมหาวิทยาลัยนครปฐม) ซึ่งสอดคล้องกับผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงในด้านการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในองค์กรส่งเสริมให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการมีความรู้ความสามารถในการทำงาน โดยเฉพาะส่งเสริมในด้านการทำผลงานทางวิชาการโดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นในด้านของการให้รางวัลค่าตอบแทนจากการทำผลงานทางวิจัย หรือจากงานวิจัยโดยมีการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ (สัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2561)

1.3) การให้สวัสดิการด้านต่าง ๆ แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมสามารถมีการจัดสรรสวัสดิการที่เพียงพอและครอบคลุมต่อความต้องการของมหาวิทยาลัย โดยมีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสวัสดิการประเภทประกันสังคม รวมทั้งค่าตอบแทนในการทำวิจัยเพิ่มเติมให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ (สัมภาษณ์เชิงลึกอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2561) เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยท้องถิ่นที่สามารถทำงานร่วมกับชุมชนในการพัฒนาท้องถิ่นซึ่งก่อให้เกิดผลงานวิจัยให้กับคณาจารย์และยังสามารถใช้ในการยื่นขอตำแหน่งผลงานทางวิชาการได้อีกด้วย อย่างไรก็ตาม สิ่งอำนวยความสะดวกภายในมหาวิทยาลัยยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการเท่าที่ควร โดยการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมรับบริการของมหาวิทยาลัยนั้น ได้เพิ่มเติมเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารจัดการของแต่ละคณะรวมทั้งการปรับปรุงระบบพื้นฐาน เช่น อินเทอร์เน็ตให้มีเสถียรภาพและครอบคลุมในทุกพื้นที่มากขึ้น เป็นต้น ในขณะที่ห้องสมุดยังมีจำนวนหนังสือและข้อมูลสารสนเทศที่ยังไม่เพียงพอเท่าที่ควรต่อความต้องการของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงในด้านการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในด้านการรักษาพยาบาล สิทธิในด้านประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมทั้งการจัดทำประกันกลุ่มให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการเพื่อได้รับสิทธินอกเหนือจากประกันสังคมเพิ่มเติม (สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2561) โดยอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2561) กล่าวว่ามีการประชุมใน

สภามหาวิทยาลัยเพื่อจัดทำประกันกลุ่มให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ
ด้วยเช่นกัน

1.4) ผู้บริหารของมหาวิทยาลัย

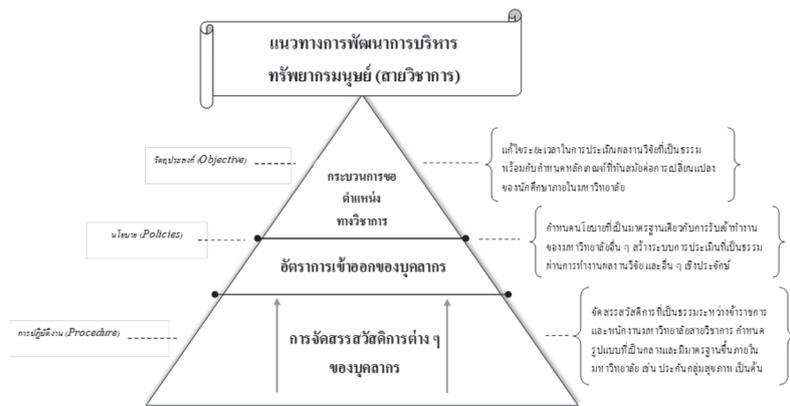
ในการศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สาย
วิชาการ) ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมนั้น ได้ทำการจัดสนทนาแบบกลุ่ม
ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ)
ในส่วนของผู้บริหารของมหาวิทยาลัย สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

ความชัดเจนในระเบียบของกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการ
ของมหาวิทยาลัยนั้นมีกระบวนการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่ชัดเจน โดยมี
ระบบและกลไกขับเคลื่อนกลไกต่าง ๆ ที่ครอบคลุม ในขณะที่ จำนวนบุคลากร
ในการให้บริการต่อคณาจารย์ผู้ขอตำแหน่งทางวิชาการของมหาวิทยาลัย ได้มี
บุคลากรฝ่ายวิชาการในการให้บริการ และมีอาจารย์ในระดับรองศาสตราจารย์
ในการเป็นวิทยากรของการฝึกอบรม ทั้งบุคลากรมหาวิทยาลัยประเภท
สายวิชาการและสายสนับสนุน โดยมีบุคลากรให้คำแนะนำบริการต่ออาจารย์ที่
ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการที่เพียงพอ เนื่องจาก ส่วนใหญ่เป็นระเบียบและ
หลักเกณฑ์ที่อาจารย์จะต้องค้นคว้าข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งกระบวนการ ขั้นตอน
ในการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรให้เพียงพอต่อภาระงานสอนที่ได้รับของ
มหาวิทยาลัย โดยในด้านกระบวนการ และขั้นตอนในการฝึกอบรมในการพัฒนา
ศักยภาพของบุคลากรมีเพียงพอต่อภาระงานที่รับของมหาวิทยาลัย และมีการ
จัดสรรภาระงานที่เหมาะสมทั้งระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะมีการ
สนับสนุนศักยภาพของบุคลากรโดยการจัดอบรมความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่มีความ
ทันสมัย และเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกต่อกระบวนการขอตำแหน่ง
ทางวิชาการของมหาวิทยาลัย มีการสนับสนุนระบบเทคโนโลยีที่มีความชัดเจน
กับระบบสำนักวิจัย โดยได้มีความเชื่อมโยงระบบในระดับคณะต่าง ๆ และ
มีบริการห้องสมุดในการค้นหาเอกสารที่สะดวกและชัดเจนมากขึ้น นอกจากนี้

มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรระบบคอมพิวเตอร์ที่สนับสนุนการทำงานของอาจารย์ต่าง ๆ ในการขอตำแหน่งทางวิชาการตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละปีการศึกษา (ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏตะวันตก, 2561)

2) แนวทางพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

จากการจัดสนทนากลุ่มกับผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (2561) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาพบว่า ควรเน้นเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ ของบุคลากรสายวิชาการให้เกิดความเป็นธรรม ซึ่งพิจารณาได้จากสามเหลี่ยมฐานกว้างเป็นการชี้ให้เห็นถึงความเป็นธรรมที่ทุกฝ่ายจะได้รับภายในมหาวิทยาลัย เนื่องจากบุคลากรสายวิชาการมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบวิชาการให้เกิดความทันสมัยและสร้างมหาวิทยาลัยให้มีคุณค่าทางวิชาการภายในระบบสังคมในปัจจุบัน ขณะที่อัตราการเข้าออกของบุคลากรนั้น ควรมีการส่งเสริมเรื่องปัจจัยสวัสดิการที่เป็นธรรมข้างต้น และสรรหาคัดเลือกบุคลากรสายวิชาการที่ตรงคุณสมบัติในตำแหน่งเพื่อสร้างความโปร่งใสในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และที่สำคัญการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้น ควรมีการเน้นย้ำในเรื่องกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจในค่าตอบแทน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลงานวิจัยที่ได้จัดทำ ซึ่งระยะเวลาในการประเมินผลงานวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกนั้น ควรกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนและเหมาะสม เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น และสร้างแรงจูงใจต่อบุคลากรให้สามารถสร้างผลงานวิจัยในแต่ละปีงบประมาณที่เพิ่มขึ้นหรือมากกว่าเกินที่กำหนดไว้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการนำเสนอโมเดลแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ที่มา : จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

สรุป

ในการวิจัยเรื่องแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (สายวิชาการ) ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม นั้น กระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการของมหาวิทยาลัยมีความชัดเจนและมีกลไกในการขับเคลื่อนที่ครอบคลุมต่อความต้องการของอาจารย์ในการขอข้อมูลสำหรับการขอตำแหน่งทางวิชาการโดยมหาวิทยาลัยมีระบบขั้นตอนในการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอและพัฒนาบุคลากรตามสายงานที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง อัตราการเข้าออกของพนักงานได้มีการประเมินที่มีความเป็นธรรมต่อบุคลากรทุกคนของมหาวิทยาลัย และการให้สวัสดิการด้านต่าง ๆ แก่บุคลากรเป็นไปตามสิทธิของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยมีความเพียงพอต่อความต้องการในด้านต่างๆ สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ราชภัฏเพชรบุรีขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันของผู้บริหารของมหาวิทยาลัยในการสร้างมาตรฐานที่มีความชัดเจนของสวัสดิการทางสังคม

อภิปรายผล

ปัญหาในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่นั้น มาจากกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งถือได้ว่าเป็นวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่นิยมกันอย่างแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับกันดีว่าการฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคลากรที่จะช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้สามารถเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถของผู้เข้ารับการอบรม ให้กลับไปปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ดีขึ้น (สุจิตรา ธนานันท์, 2557: 191) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับองค์กรนั้น มักพบปัญหาจำนวนมากที่เกิดขึ้นทั้งผู้บริหารและบุคลากรผู้ดำเนินงานด้วยตนเอง ซึ่งในมหาวิทยาลัยในปัจจุบันนั้นพนักงานสายวิชาการมีการปรับตัวเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น กฎหมาย เศรษฐกิจ และอัตราการเกิดของประชาชนในประเทศที่ลดลง เป็นต้น ระบบการขอตำแหน่งทางวิชาการของพนักงานสายวิชาการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างประสิทธิภาพในการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ ดังนั้น การวิจัยเรื่องนี้มีผลสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้นเป็นทั้งทรัพยากรที่มีทรงคุณค่าและบริหารจัดการยากที่สุด เนื่องจากในตัวของผู้คนมีส่วนผสมของอารมณ์ จิตใจ ความมีเหตุผล ความไม่มีเหตุผลประกอบกัน ด้วยเหตุนี้ องค์กรจึงต้องลงทุนในทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับ นิศดารักษ์ เวชยานนท์ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ระบบการสรรหา พัฒนา และรักษาบุคลากรภาครัฐของไทย (พ.ศ. 2418-ปัจจุบัน) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มบุคลากรที่ทำงานในภาครัฐและภาคเอกชน มีกระบวนการและวิธีการที่เน้นการไปศึกษาดูงานต่างประเทศ มีระบบการสอนงานให้กับพนักงานใหม่ และจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร และการจัดหลักสูตรเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านนโยบาย

1.1 ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรปรับเปลี่ยนนโยบายในการขอตำแหน่งทางวิชาการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อคณาจารย์ในแต่ละมหาวิทยาลัย

1.2 ผู้บริหารควรส่งเสริม และสนับสนุน ผ่านการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัยมากขึ้น เพื่อเป็นการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นของกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการ

2. ด้านปฏิบัติ

2.1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานระหว่างผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกอย่างเป็นระบบขั้นตอน เพื่อให้เกิดความเสมอภาคต่อคณาจารย์ผู้ขอตำแหน่งทางวิชาการในทุกคณะภายในมหาวิทยาลัย

2.2 ทุกภาคส่วนในมหาวิทยาลัย ควรให้ความสำคัญต่อการขอตำแหน่งทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง ผ่านการสนับสนุนจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่มีความรู้ความสามารถอย่างมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการวิจัยที่เป็นลักษณะส่งเสริมการเก็บข้อมูลสถิติในการขอตำแหน่งทางวิชาการย้อนหลัง เพื่อให้ทราบถึงปัญหา และการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดในเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้งหมดภายในประเทศ

2) ในการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับมหาวิทยาลัยนั้น ควรศึกษาในส่วนของเชิงปริมาณประกอบกับการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นการสร้างความชัดเจนของข้อมูลมากขึ้น และสร้างแนวโน้มของการคาดคะเนการขอตำแหน่งทางวิชาการที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

3) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่นที่มีกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงความแตกต่างตามบริบทสภาพแวดล้อมของแต่ละมหาวิทยาลัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

เอกสารอ้างอิง

- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. 2553. **รวบรวมบทความการบริหารทรัพยากรมนุษย์** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ทีพี เอ็น เพรส.
- นิสดารก์ เวชยานนท์. 2559. **ระบบการสรรหา พัฒนา และรักษามูลค่าบุคลากรภาครัฐของไทย (พ.ศ. 2418-ปัจจุบัน)** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : รัตนไตร.
- บุญอนันต์ พิณภัทรชัย. 2559. **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประสูตกร สิริวัฒนการ. 2555. **กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสมาคมวอลเลย์บอลแห่งประเทศไทยและสมาคมเทควันโดแห่งประเทศไทย**. นครปฐม : ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
- พยอม วงศ์สารศรี. 2552. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- รจนา เวียงอินทร์. 2553. **ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับผลลัพธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. นครปฐม : รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรารัตน์ เขียวไพรี. 2550. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สิริบุตรการพิมพ์.
- วิเชียร วิทยอดม. 2557. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Management**. นนทบุรี.

- สุจิตรา ธนันทน์. 2557. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พิมพ์ครั้งที่ 8.
กรุงเทพฯ : ทีพีเอ็น เพรส.
- สุภางค์ จันทวานิช. 2554. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ พิมพ์ครั้งที่ 19.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ห้างหุ้นส่วน
สามัญวิทยุอุดมสาส์น.
- อรุณโรจน์ พวงสุวรรณ. 2555. การศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบกลยุทธ์การ
บริหารทรัพยากรมนุษย์ในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ ระหว่างโรงแรม
ระดับ 4-5 ดาวและโรงแรมบูติกในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ :
การจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- Dessler, G. (2013). **Human resource management** (13thed.) New
Jersey : Prentice - Hall
- European University Association. 2010. **Developing an Internal**
Quality Culture in European Universities.
- Gary, Dessler. 2009. **A framework for Human Resource Manage-**
ment. (5 th ed). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Mondy, R. W., Noe, R. M., & Premeaux, S. R. 1999. **Human resource**
management. (7th ed.). New Jersey : Prentice Hall.
- Uliana, E., Macey, J. & Grant, P. 2005. Towards reporting human
capital, *Meditari Accountancy Research*, 2(13), 167-188.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสา : กรณีศึกษามูลนิธิสุขภาพไทย

Factors Influencing Voluntary Behaviors : Case Study of Thai Holistic Health Foundation

วรรณรินทร์ วุฒิพรหม¹ จุฬารัตน์ วัฒนะ² ชูศักดิ์ เอื้องโชคชัย³
Wannarin Wuttiprom¹ Jularat Wattana² Choosak Ueangchokchai³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจิตอาสาของ จิตอาสาในมูลนิธิสุขภาพไทย (2) ศึกษาระดับพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุขภาพไทย และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุขภาพไทย ประชากร ได้แก่ จิตอาสาในโครงการ “พัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กในสถานสงเคราะห์ด้วยพลังอาสาสมัคร” ที่ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 78 คน โดยเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสา

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคมมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุขภาพไทยระดับสูง (2) ระดับพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุขภาพไทยอยู่ในระดับสูง (3) ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมจิตอาสา ได้แก่ การเรียนรู้ด้วยการชี้แนะตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตอาสาในระดับ

¹นิสิตระดับปริญญาโท สาขาการศึกษานอกระบบเพื่อพัฒนาสังคม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาการศึกษานอกระบบเพื่อพัฒนาสังคม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³อาจารย์ สาขาการศึกษานอกระบบเพื่อพัฒนาสังคม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แรงจูงใจอาสา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตในอาสาในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ เครือข่าย การสนับสนุน จากครอบครัว และการมีตัวแบบด้านจิตอาสาที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมจิตอาสาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเองและเครือข่ายสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรม จิตอาสาในมูลนิธิสุขภาพไทยได้ร้อยละ 34.7

คำสำคัญ : จิตอาสา พฤติกรรมจิตอาสา มูลนิธิสุขภาพไทย

Abstract

This research was aimed to examine (1) the level of the factors related to the voluntary behaviors of the volunteers in the Thai Holistic Health Foundation (THHF volunteers), (2) the level of the voluntary behaviors of the THHF volunteers, and (3) the relationships among the factors related to the voluntary behaviors of the THHF volunteers. The study sample consisted of 78 volunteers selected through accidental sampling out of the overall population of volunteers in the Project of “Developing the Quality of Children’s Life for Children in the Assistance Home by Voluntary Power.” The instrument of data collection was a questionnaire about the factors related to the voluntary behaviors.

The results revealed that (1) both personal and social factors related to the voluntary behaviors of THHF volunteers were at the high level; (2) the voluntary behaviors of THHF volunteers were at the high level; (3) the relationships between the personal factors

and the voluntary behaviors were as follows : the self-directed learning correlated positively and significantly ($p < .01$) with the voluntary behaviors at the moderate level; the voluntary motivation correlated positively and significantly ($p < .01$) with the voluntary behaviors at the moderate level. The social factors including networks, family supports and volunteer models correlated positively and significantly ($p < .05$) with the voluntary behaviors at the moderate level. Through the stepwise multiple regression analysis, it was revealed that self-directed learning and voluntary networks could mutually predict volunteer spirit behaviors of the THHF volunteers as much as 34.7 percent.

Keywords : volunteer, voluntary behaviors, Thai holistic health foundation

ความสำคัญและความเป็นมา

สถานสงเคราะห์เด็กของรัฐ ถือเป็นหนึ่งใน “พื้นที่เชิงยุทธศาสตร์” ที่สำคัญของประเทศในการ “พัฒนาคนให้เต็มคน” และเป็น “พื้นที่ภาคบังคับ” สำหรับรัฐบาลทุกประเทศในการลงทุนเพื่อ “สร้างอนาคตที่ดีของชาติ” เพราะที่นี้คือแหล่งรวมของสมาชิกชุมชนเยาวชนในสังคมที่ขาดแคลนปัจจัยดำรงชีพ ตลอดจนถึงโอกาสด้านพัฒนาการ ด้วยสาเหตุหลายประการ แต่เนื่องด้วยข้อจำกัดของทรัพยากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านกำลังบุคลากร ทำให้เด็กที่เติบโตในสถานสงเคราะห์ขาดแคลนโอกาสในการพัฒนาให้เต็มศักยภาพอย่างยิ่ง ทำให้เด็กในสถานสงเคราะห์มีโอกาสน้อยมากที่จะได้รับการช่วยกระตุ้นพัฒนาการให้เกิดขึ้นครบทุกด้าน ทั้ง ๆ ที่เด็กเหล่านี้ต่างถูกส่งเข้ามาในสภาพที่บกพร่อง

ทางร่างกายหรือจิตใจอย่างไรสังคมจึงจะเข้ามาจับบทบาทร่วมสนับสนุนให้สมาชิกรุ่นใหม่ที่เกิดกำเนิดและกำลังเติบโตขึ้นมาในสภาพที่ขาดแคลนโอกาสให้ได้รับโอกาสและการพัฒนา (อภิญา ตันทวีวงศ์ และ ยุทธดนัย สีดาหล้า, 2557) งานจิตอาสาเป็นหนึ่งในกรเพิ่มโอกาสแก่เด็กในสถานสงเคราะห์ เพราะเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตแก่บุคคลอื่นให้ดีขึ้น สมบูรณ์ขึ้น พัฒนาขึ้น ให้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขอีกทั้งเป็นผู้ช่วยพัฒนาสังคมส่วนรวม ทั้งทางตรงและทางอ้อม (เกียรติวรรณ อมาตยกุล, 2540) จิตอาสา คือ บุคคลที่พร้อมจะสละเวลา แรงกายและสติปัญญาเพื่อสาธารณประโยชน์โดยไม่หวังผลตอบแทน ไม่นิ่งดูตายเมื่อพบเห็นปัญหาหรือความทุกข์ยากของผู้คน มีจิตใจที่มีความสุขเมื่อได้ทำความดี เป็นความเมตตาที่จะให้ผู้อื่น และเป็นการให้แบบอ่อนน้อม ไม่ใช่ให้แบบผู้อยู่เหนือกว่าให้ผู้ด้อยกว่า การทำงานช่วยเหลือให้บริการผู้อื่นจากใจ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการขัดเกลาจิตใจตัวเองเช่นกัน เพื่อช่วยให้ผู้อื่นหรือสังคมมีความสุขมากขึ้น (มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ, 2550; ญัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์, 2550; พระไพศาล วิสาโล, 2550)

จิตอาสาอันเป็นพฤติกรรมที่ถูกหล่อหลอมมาจากวิถีการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับครอบครัว ชุมชน และสังคม จากการศึกษาในทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม พบว่า พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลเกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ ตัวบุคคล และสิ่งแวดล้อม เพราะพฤติกรรมของคนเรานั้นไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วย โดยปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง การคิดวิเคราะห์ของแต่ละบุคคลในการพิจารณาตัดสินคุณค่าและความดีงาม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมและการประพฤติปฏิบัติ โดยเฉพาะการปฏิบัติทางจิตใจ เพื่อขัดเกลาตนเองให้เป็นไปทางใดทางหนึ่ง โดยเกิดจากการรับรู้จากการเรียนรู้ การมองเห็น การคิด แล้วนำมาพิจารณาเพื่อตัดสินใจว่าต้องการสร้างสำนักแบบใด เช่น แรงจูงใจอาสา การเห็นคุณค่า

ในตนเอง และการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง เป็นต้น สำหรับปัจจัยทางสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับภาวะทางสัมพันธภาพของมนุษย์ ซึ่งเป็นภาวะที่ลึกซึ้งซึ่งมีผลต่อจิตสำนึกด้านต่าง ๆ ของมนุษย์เป็นภาวะที่ได้อบรมกล่อมเกลา และสะสมอยู่ในส่วนของการรับรู้ที่ละเอียดที่ละน้อย ทำให้เกิดสำนึกที่มีรูปแบบหลากหลาย ภาวะแวดล้อมทางสังคมนี้เริ่มตั้งแต่พ่อแม่ พี่น้อง ญาติ เพื่อน ครู สื่อมวลชน บุคคลทั่วไป ตลอดจนระดับองค์กร วัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ กฎหมาย ศาสนา รวมทั้งภาวะแวดล้อมด้านสื่อสารมวลชน และส่วนที่กำกับสำนึกของบุคคล เช่น การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว ด้านเครือข่าย จิตอาสา และการมีตัวแบบด้านจิตอาสา เป็นต้น (ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม และสังคม สัจจกร, 2543)

มูลนิธิสุขภาพไทย ได้ริเริ่มโครงการอาสาสมัครเพื่อช่วยกระตุ้น พัฒนาการด้านต่าง ๆ ให้แก่เด็กในสถานสงเคราะห์ตั้งแต่ปี 2548 และดำเนินการต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ดำเนินการภายใต้โครงการ “พัฒนาคุณภาพเด็กในสถานสงเคราะห์ด้วยพลังอาสาสมัคร” ซึ่งได้รับการสนับสนุนจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาสุขภาพของครอบครัวแม่เด็กในสถานสงเคราะห์ เพื่อพัฒนาระบบและกลไกอาสาสมัครที่ทำงานเพื่อเด็กในสถานสงเคราะห์เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ บุคลากรและอาสาสมัครในสถานสงเคราะห์ และเพื่อเสริมสร้างเครือข่ายอาสาสมัครผ่านงานอาสาสมัครในสถานสงเคราะห์ (มูลนิธิสุขภาพไทย, 2559) ปัจจุบันประเทศต่าง ๆ พยายามส่งเสริมให้มีการสร้างกิจกรรมจิตอาสาต่าง ๆ มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงปี 2544 องค์การสหประชาชาติได้ร่วมกับประเทศต่าง ๆ จัดให้เป็นปีอาสาสมัครสากล ทำให้เกิดการตื่นตัวไปทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยด้วย แต่เนื่องด้วยประเทศไทยยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการพัฒนาระบบการจัดการงานอาสาสมัคร แนวโน้มของจิตอาสาในประเทศไทยยังมีช่องว่าง คือ องค์กรที่พร้อมจะรับอาสาสมัครเข้าไปยังมีจำนวนน้อย และหากดู

ที่จำนวนของอาสาสมัครที่มีอยู่ในประเทศประมาณ 9.7 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 22.5 ของประชากรวัยผู้ใหญ่ นับว่าค่อนข้างน้อย การกระจุกตัวของอาสาสมัครในบางกลุ่มบางงานและเมืองใหญ่ ๆ ซึ่งอาจทำให้ประชากรที่อยู่อาศัยในพื้นที่ห่างไกลออกไปไม่ได้รับบริการจากภาคงานอาสาสมัครมากพอ งานอาสาสมัครเป็นเรื่องที่สร้างสำนึกภายในใจผู้คนแล้วการมีระบบการบริหารจัดการงานอาสาสมัครที่ดีก็เป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยกว่ากัน ผู้ที่ทำหน้าที่ส่งเสริมงานอาสาสมัครต้องมีความรู้และเข้าใจธรรมชาติของงานอาสาสมัคร และที่สำคัญต้องมีหัวใจของความเป็นอาสาสมัครด้วยเช่นกัน (ศุภารัตน์ รัตนมุขย์, 2546; เครือข่ายจิตอาสา (Volunteer Spirit Network), 2558

จากปัญหาที่กล่าวถึงในเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการเป็นจิตอาสาของบุคคล จึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสา เพื่อทำความเข้าใจในพฤติกรรมจิตอาสาและปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสา และเพื่อนำผลการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมจิตอาสาให้มากขึ้น อันจะนำไปสู่การเพิ่มจำนวนจิตอาสาในสังคมไทยได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุภาพไทย
2. ศึกษาระดับพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุภาพไทย
3. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุภาพไทย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษา คือ จิตอาสาที่ทำกิจกรรมจิตอาสาในโครงการ “พัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กในสถานสงเคราะห์ด้วยพลังอาสาสมัคร” ของมูลนิธิสุภาพไทย ปี พ.ศ. 2561

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ประเด็นเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

- 1) พฤติกรรมจิตอาสา
- 2) แรงจูงใจอาสา
- 3) การเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง
- 4) การเห็นคุณค่าในตนเอง
- 5) เครือข่าย
- 6) การสนับสนุนจากครอบครัว
- 7) การมีตัวแบบด้านจิตอาสา

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ สถานสงเคราะห์ในโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กในสถานสงเคราะห์ด้วยพลังอาสาสมัคร ประกอบด้วยสถานสงเคราะห์ 5 แห่ง ดังนี้

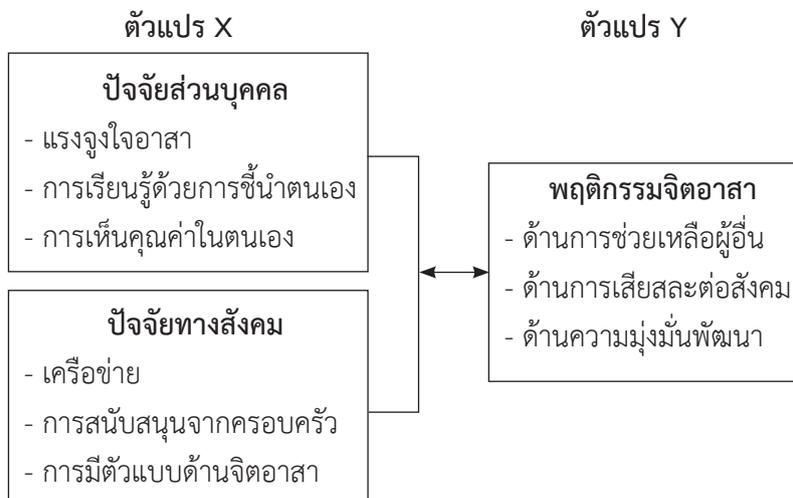
- 1) สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนรังสิต
- 2) สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนปากเกร็ด
- 3) สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี
- 4) สถานสงเคราะห์เด็กพิการทางสมองและปัญญาปากเกร็ด
- 5) สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพปากเกร็ด

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

พฤติกรรมจิตอาสา หมายถึง การกระทำของบุคคลที่แสดงออกถึงการสร้างประโยชน์ให้กับผู้อื่นหรือสังคมโดยไม่มุ่งหวังผลตอบแทน เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงความเสียสละเวลา แรงกาย แรงใจ ทรัพย์สิน เงินทอง หรือสติปัญญาอย่างใดอย่างหนึ่งด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบจำแนกได้ 3 ด้าน คือ 1. การช่วยเหลือผู้อื่น 2. การเสียสละต่อสังคม 3. ความมุ่งมั่นพัฒนา

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสา ซึ่งแบ่งเป็น (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจอาสา การเรียนรู้ด้วยการขึ้นนำตนเอง และการเห็นคุณค่าในตนเอง (2) ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ เครือข่ายการสนับสนุนจากครอบครัว และการมีตัวแบบด้านจิตอาสา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงความสัมพันธ์ (Correlational Research) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการศึกษาระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจิตอาสา

3. การหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ จิตอาสาในโครงการ “พัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กในสถานสงเคราะห์ด้วยพลังอาสาสมัคร” ของมูลนิธิสุภาพไทย ปี พ.ศ. 2561 ที่ลงทะเบียนเป็นจิตอาสาในมูลนิธิสุภาพไทยและเข้าร่วมทำกิจกรรมจิตอาสาในสถานสงเคราะห์อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 78 คนในการดำเนินการวิจัยจากผู้ลงทะเบียนเป็นจิตอาสา 236 คน

2. การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจิตอาสา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อวัดระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสา ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการพัฒนาเครื่องมือจากการทบทวนเอกสารและแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 พฤติกรรมจิตอาสา ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 4 ปัจจัยทางสังคม ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสา

3. การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) เพื่อตรวจสอบว่าคำถามที่สร้างขึ้นสามารถวัดได้ตรงตามจุดมุ่งหมาย โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ซึ่งผลการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญพบว่าข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถามมีค่า IOC มากกว่า 0.50 แสดงว่ามีความเหมาะสมในการนำไปใช้ จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบดังกล่าวไปหาค่าความเชื่อมั่นต่อไป

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้ที่ทำงานจิตอาสา จำนวน 10 คน ในชมรมอาสาพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ผลการหาค่าความเชื่อมั่นพบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.935

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยลงพื้นที่ สถานสงเคราะห์ที่เข้าร่วมโครงการ “พัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กในสถานสงเคราะห์ด้วยพลังอาสาสมัคร” เป็นเวลา 60 วัน เพื่อให้ได้จำนวนตามที่กำหนด

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลหลังการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) สถิติเชิงพรรณนา คุณลักษณะทั่วไปของจิตอาสาสมัครวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X ประกอบด้วย แรงจูงใจอาสา การเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเอง เครือข่ายการสนับสนุนจากครอบครัว การมีตัวแบบด้านจิตอาสา กับตัวแปร Y คือ พฤติกรรมจิตอาสา

3) การทำนายตัวแปร X ตัวแปรใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อตัวแปร Y โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสา : กรณีศึกษามูลนิธิสุขภาพไทย มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุขภาพไทย

การศึกษาระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุขภาพไทยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสาในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน จิตอาสา มีคะแนนเฉลี่ยด้านแรงจูงใจอาสาในระดับสูง ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.59) ด้านการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเองอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.54) และด้านการเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = 0.45)

ปัจจัยทางสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสาในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านเครือข่ายมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.76) ด้านการสนับสนุนจากครอบครัวมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

($\bar{x} = 3.95$, S.D. = 0.87) ด้านการมีตัวแบบด้านจิตอาสามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 3.19$, S.D. = 1.15) รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตอาสา

	\bar{x}	S.D.	แปลความ
(n = 78)			
ปัจจัยส่วนบุคคล	3.87	0.36	สูง
แรงจูงใจอาสา	3.80	0.59	สูง
การเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง	3.85	0.54	สูง
การเห็นคุณค่าในตนเอง	3.95	0.45	สูง
ปัจจัยทางสังคม	3.71	0.74	สูง
เครือข่าย	3.98	0.76	สูง
การสนับสนุนจากครอบครัว	3.95	0.87	สูง
การมีตัวแบบด้านจิตอาสา	3.19	1.15	ปานกลาง

2. ผลการศึกษาระดับพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุภาพไทย

การศึกษาระดับพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุภาพไทยพบว่า จิตอาสา มีระดับพฤติกรรมจิตอาสาโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายด้าน จิตอาสา มีพฤติกรรมด้านการช่วยเหลือผู้อื่น สูงที่สุด ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.53) รองลงมา เป็นพฤติกรรมด้านการเสียสละต่อสังคมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.50$, S.D. = 0.60) และด้านความมุ่งมั่นพัฒนาเป็นอันดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$, S.D. = 0.65) รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมจิตอาสา
(n = 78)

พฤติกรรมจิตอาสา		S.D.	แปลความ
ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น	3.81	0.53	สูง
ด้านการเสียสละต่อสังคม	3.50	0.60	สูง
ด้านความมุ่งมั่นพัฒนา	3.25	0.65	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยภาพรวม	3.54	0.53	สูง

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุภาพไทย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมจิตอาสาพบว่า แรงจูงใจอาสาสมัครมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุภาพไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = 0.366^{**}$)

การเรียนรู้ด้วยการขึ้นนำตนเอง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมจิตอาสาในมูลนิธิสุภาพไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=0.491^{**}$) และเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตอาสามากที่สุด

การเห็นคุณค่าในตนเอง มีความสัมพันธ์ระดับน้อยในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมจิตอาสาในมูลนิธิสุภาพไทยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = 0.207$)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคมกับพฤติกรรมจิตอาสา พบว่า เครือข่ายมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุภาพไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = 0.419^{**}$)

การสนับสนุนจากครอบครัว มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรม จิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุภาพไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = 0.428^{**}$) และเป็นปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตอาสามากที่สุด

การมีตัวแบบด้านจิตอาสา มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรม จิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุภาพไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = 0.384^{**}$) รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสา

(n = 78)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสา	พฤติกรรมจิตอาสา
แรงจูงใจอาสา	0.366** (.001)
การเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง	0.491** (.000)
การเห็นคุณค่าในตนเอง	0.207 (.069)
เครือข่าย	0.419** (.000)
การสนับสนุนจากครอบครัว	0.428** (.000)
การมีตัวแบบด้านจิตอาสา	0.384** (.001)

** $p < .01$, * $p < .05$

การทำนายพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กในสถานสงเคราะห์ด้วยพลังอาสาสมัครของมูลนิธิสุขภาพไทย

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรทำนายกับพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุขภาพไทย ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมจิตอาสา มี 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรการเรียนรู้ด้วยการชี้แนะตนเองสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 24.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และตัวแปรเครือข่าย สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 10.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การเรียนรู้ด้วยการชี้แนะตนเองและเครือข่าย สามารถอธิบายพฤติกรรมจิตอาสาในมูลนิธิสุขภาพไทย ได้ร้อยละ 34.7 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ ± 4.340 รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมจิตอาสาของจิตอาสาในมูลนิธิสุขภาพไทย

(n = 78)

ตัวแปรทำนาย	R	R ²	R ² Change	SE _{est}	F	p-value
ขั้นที่ 1 การเรียนรู้ด้วยการชี้แนะตนเอง	.491	.242	.242	4.647	24.20	.000
ขั้นที่ 2 เครือข่าย	.589	.347	.106	4.340	19.94	.000

**p<.01, *p<.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตอาสา : กรณีศึกษามูลนิธิสุภาพไทย ผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

1. แรงจูงใจอาสาสมัครกับพฤติกรรมจิตอาสา ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจอาสาสมัครมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมจิตอาสา ($r = 0.366^{**}$) และมีความสัมพันธ์กันในระดับกลาง อธิบายได้ว่า เมื่อจิตอาสาสมัครมีแรงจูงใจอาสาสมัครสูงจะมีพฤติกรรมจิตอาสาสูง สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุ เจริญวงศ์ ระเบียบ (2552) ที่พบว่า แรงจูงใจอาสาสมัครมีอิทธิพลทางอ้อมต่ออาสาสมัครอย่างยั่งยืน

2. การเรียนรู้ด้วยการซึ่่นำตนเองกับพฤติกรรมจิตอาสา ผลการศึกษาพบว่า การเรียนรู้ด้วยการซึ่่นำตนเองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมจิตอาสาในระดับปานกลาง ($r = 0.491^{**}$) สะท้อนให้เห็นว่า พฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยการซึ่่นำตนเองเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นจิตอาสาโดย Skager (1978 อ้างใน เขมณัฏฐ์ มิ่งศิริธรรม, 2552) กล่าวว่า บุคคลที่มีการเรียนรู้ด้วยการซึ่่นำตนเองจะรับรู้ถึงความต้องการในการเรียนรู้ของตนเอง วางจุดมุ่งหมายที่เหมาะสมกับตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการที่ตั้งไว้และดำเนินการปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้จิตอาสาที่มีลักษณะของการเรียนรู้ด้วยการซึ่่นำตนเองยังมีแนวโน้มที่จะเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เชื่อว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถที่จะเรียนรู้ได้เต็มประสิทธิภาพ มีความรู้สึกตื่นตัวในการเรียนรู้และมีความเชื่อว่าความรู้สามารถเติมเต็มความสงสัยด้วยคำอธิบายที่มีหลักฐาน (ชูศักดิ์ เอื้องโชคชัย และคณะ, 2559)

3. การเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมจิตอาสาผลการศึกษาพบว่า การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจิตอาสา ($r = 0.207$) ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมจิตอาสาในระดับน้อย สอดคล้องกับนิยามของ

Barry and Morgan (1985) ที่อธิบายว่า การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการยอมรับตนเอง และการมองตนเองในด้านบวก ซึ่งอาจไม่ได้มาจากการช่วยเหลือผู้อื่นหรือสังคม จนทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหรือสังคมก็ได้ สอดคล้องกับนิยามของอัปสรสิริ เอี่ยมประชา (2542) ที่กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองคือความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเองมีความเคารพและยอมรับตนเองว่ามีความสำคัญ มีความสามารถและใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งอาจไม่ได้มาจากการช่วยเหลือผู้อื่น แต่อันเนื่องมาจากการยอมรับตนเอง

4. เครือข่ายกับพฤติกรรมจิตอาสา ผลการศึกษาพบว่า เครือข่ายมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมจิตอาสาในระดับปานกลาง ($r = 0.419^{**}$) อธิบายได้ว่าเมื่อจิตอาสามีปฏิสัมพันธ์กับจิตอาสาท่านอื่น มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ได้รับข่าวสารผ่านทาง การประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารผ่านทางเครือข่ายที่เป็นสื่อสังคมออนไลน์มากจะส่งผลให้มีพฤติกรรม จิตอาสาในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของ ญัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์ (2550) กล่าวว่า หากนักเรียนได้รับข้อมูล การช่วยเหลือผู้อื่น การเสียสละต่อสังคม และความมุ่งมั่นพัฒนาจากสื่อในระดับมาก ก็จะส่งผลให้นักเรียนมีจิตอาสา

5. การสนับสนุนจากครอบครัวกับพฤติกรรมจิตอาสา ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากครอบครัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมจิตอาสาในระดับปานกลาง ($r=0.428^{**}$) อธิบายได้ว่าเมื่อจิตอาสาได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวมากจะทำให้มีพฤติกรรมจิตอาสาในระดับสูงเช่นกัน สอดคล้องกับนิยามของ สมสุตา ผู้พัฒน์ และ จุฬารัตน์ วัฒนะ (2544) ที่กล่าวว่า การอบรมเลี้ยงดูแบบรักสนับสนุนมาก เกิดจากการที่บิดามารดา แสดงความรักใคร่ต่อลูกอย่างซื่อสัตย์ ยอมให้ลูกร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อีกทั้งเข้าใจ

ความรู้สึกของลูก สิ่งนี้อาจทำให้ลูกร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีเช่นกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของออร์พินท์ ซูชม และคณะ (2549) พบว่า ปัจจัยทางจิตสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดปัญญาสังคม-อารมณ์ของบิดามารดา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับจิตสาธารณะ พฤติกรรมเอื้อสังคม และยังสอดคล้องกับการศึกษาของธิดาชนก วงศ์พิทักษ์ (2556) พบว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมจิตอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

6. การมีตัวแบบด้านจิตอาสา กับพฤติกรรมจิตอาสา ผลการศึกษาพบว่า การมีตัวแบบด้าน จิตอาสา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมจิตอาสาในระดับปานกลาง ($r = 0.384^{**}$) อธิบายได้ว่าเมื่อจิตอาสา มีตัวแบบด้านจิตอาสา ก็จะทำให้มีพฤติกรรมจิตอาสาสูงตามไปด้วย เนื่องจากการเรียนรู้ของบุคคลส่วนมากมักเลียนแบบผู้ที่ตนรักนิยมชมชอบหรือผู้ที่มีอำนาจซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการอบรมเลี้ยงดูแบบรักสนับสนุน การสั่งสอนต่าง ๆ ของบิดามารดาได้โดยง่ายและยอมรับบิดามารดาเป็นแบบอย่างให้กับบุตรโดยไม่รู้ตัวซึ่งตรงกับนิยามของ ดวงเดือน พันธุนาวิน (2538) สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องเรียนรู้ โดยการสังเกต (Observational Learning) ของ Bandura (1989 อ้างใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาชาติ, 2539) มีความเชื่อว่าการเรียนรู้ส่วนใหญ่ของคนเรานั้นเกิดจากการสังเกตจากตัวแบบ ในการเรียนรู้ผ่านตัวแบบนั้น ตัวแบบเพียงคนเดียวสามารถที่จะถ่ายทอดทั้งความคิด และการแสดงออกได้พร้อม ๆ กัน สอดคล้องกับการศึกษาของคมนา วัชรธานินทร์ (2546) ที่พบว่า นิสิตนักศึกษาที่มีแบบอย่างพฤติกรรมจิตอาสาของคนรอบข้างจะมีพฤติกรรมจิตอาสา มากกว่านิสิตนักศึกษาที่ไม่มีแบบอย่างคนรอบข้างในพฤติกรรมจิตอาสา

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษา การเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเองเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม จิตอาสามากที่สุด ดังนั้น น่าจะศึกษาการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเองของจิตอาสาเพื่อเสริมสร้างการมีพฤติกรรมจิตอาสาให้มากขึ้น โดยการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยให้จิตอาสาได้พัฒนาทักษะในการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง

2. จากการศึกษา เป็นการเก็บข้อมูลจากจิตอาสาที่ปฏิบัติงานจิตอาสาที่ทำกิจกรรมในลักษณะหรือรูปแบบเดียว ดังนั้น ในการศึกษาค้างต่อไปควรศึกษากับจิตอาสาที่ปฏิบัติงานจิตอาสาในรูปแบบอื่น เช่น กิจกรรมอาสาเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กิจกรรมอาสาทำความสะอาด กิจกรรมอาสาช่วยเหลือผู้พิการ กิจกรรมอาสาสร้างสื่อการเรียนรู้ เป็นต้น เพื่อที่จะทำให้เห็นปัจจัยที่แตกต่างออกไป

3. ศึกษาตัวแปรปัจจัยอื่น ๆ นอกจากตัวแปรที่เคยศึกษาแล้วเพราะอาจมีตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสา เช่น การรับรู้ความสามารถของตน การสนับสนุนจากโรงเรียนหรือการสนับสนุนจากเพื่อน เป็นต้น เพื่อที่จะนำไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมจิตอาสาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

เกียรติวรรณ อมาตยกุล. 2540. **Self esteem พลังแห่งความเชื่อมั่น**.

กรุงเทพมหานคร : ที.พี พรินท์ จำกัด.

เขมณัฏฐ์ มิ่งศิริธรรม. 2552. “การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองบนเครือข่าย

Self-directed Learning On web-based Learning.” **วารสาร**

การศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น 32(1) : 6-13.

- เครือข่ายจิตอาสา (Volunteer Spirit Network). 2558. รายงานสถานการณ์งานอาสาสมัครประเทศไทย นโยบายและส่งเสริมงานอาสาสมัครระดับชาติ งานประชุมระดับชาติด้านการอาสาสมัครครั้งที่ 1 วันที่ 8 พฤษภาคม 2558 (Online). <http://www.volunteerspirit.org/file/ncv/R8AMe.pdf>, 20 กรกฎาคม 2560.
- คมนา วัชรานินท์. 2546. ปัจจัยเชิงเหตุและผลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอาสาสมัครพัฒนาของนักศึกษามหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูศักดิ์ เอื้องโชคชัย และคณะ. 2559. “คุณลักษณะการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ตลอดชีวิตสำหรับเยาวชนไทย The Characteristics of Lifelong Learners for Thai Youth.” วารสารครุศาสตร์ 4(44) : 63-80.
- ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์. 2550. การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของจิตอาสาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนสังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงเดือน พันธุนานาวิน. 2538. ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม : การวิจัยและการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธิดาชนก วงศ์พิทักษ์. 2556. ปัจจัยจิตสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พระไพศาล วิสาโล. 2550. ศาสตร์และศิลป์แห่งการจัดการความดี ศึกษากรณีมูลนิธิพุทธรณีจี้. กรุงเทพมหานคร : พริกหวานกราฟิก จำกัด.
- ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และ สังคม สัจจร. 2543. สำนักไทยที่พึงปรารถนา. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย.

- มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ. 2550. **จิตอาสาคืออะไร. ประชาชาติธุรกิจ ตอนที่ 38 (online).** [http : //www.hs1an.org/index.php?option=com_content&task=view&id=601&Itemid=49](http://www.hs1an.org/index.php?option=com_content&task=view&id=601&Itemid=49), 4 มีนาคม 2560
- มูลนิธิสุขภาพไทย. 2559. **อาสาสร้างสุขให้เด็กในสถานสงเคราะห์ (Online).** <http://www.volunteerspirit.org/?event=>, 9 สิงหาคม 2560.
- ศุภรัตน์ รัตนมุขย์. 2546. **อาสาสมัคร : การพัฒนาตนเองและสังคม (Online).** <http://www.volunteerspirit.org/files/volunteer%20and%20human.pdf>, 17 มิถุนายน 2560.
- สมสุดา ผู้พัฒน์ และ จุฬารัตน์ วัฒนชะ. 2544. “อิทธิพลของการอบรมเลี้ยงดู การไปวัด การรักษาศีล 5 และการนั่งสมาธิ ต่อความกตัญญูทเวที.” **วารสารเกษตรศาสตร์ (สังคม) 22 : 126-138.**
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2539. **ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2.** กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรพินทร์ ชูชม และคณะ. 2549. “การวิเคราะห์ปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับจิตสำนึกทางปัญญาและคุณภาพชีวิตของเยาวชนไทย.” **วารสารพฤติกรรมศาสตร์ 12(1) : 15-35.**
- อนุ เจริญวงศ์ระยับ. 2552. **การรับรู้สภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษาและลักษณะส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการเป็นอาสาสมัครอย่างยั่งยืนในนักศึกษาระดับปริญญาตรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และการประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- อภิญญา ตันทวิวงศ์ และ ยุทธดนัย สีดาหาล้า. 2557. **อาสาสมัครในสถานสงเคราะห์พลัยกระดับบนาคตประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิสุขภาพไทย.**

อัปสรสิริ เอี่ยมประชา. 2542. การพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างการเห็นคุณค่า
ในตนเองของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
Barry, P.D. and A.J. Morgan. 1985. **Mental Health and Illness.**
3rd ed. Philadelphia : J.B. Lippincott Company.

Decentralization and Innovation of Educational Management Relating to Thai Local Government

Suparat Sukwisuth¹

Chakrit Noranitipadungkarn²

Abstract

In the 85 years since the revolution that transformed the country into a democracy, progress in educational decentralization has been made but it has been rather slow due to the central authorities' fear that local agencies do not have the capability to realize the changeover. This situation, however, is gradually changing. Some local authorities have lately shown their talents in strengthening their capacity to educate their people. The objectives of this research were: (1) to study the evolution of Thai decentralization in educational administration policy from the central government to local governments; (2) to study how the local government shows their capacity to manage the education as they are given the opportunity to do so, and, finally; (3) To identify innovation in education administration that local governments have shown so far. This can be considered proof of that, if given the opportunity. Local governments can successfully implement central government-initiated educational

^{1,2}Graduate School of Public Administration Burapha University, Thailand

decentralization policy. The research methodology includes document reviews, interviews with well-known scholars of government education, authorities and administrators. Lastly, it uses a questionnaire for local administrators and school headmasters throughout the country.

This study found that,

First, the evolution of Thai educational decentralization. There are three different phrases in the decentralization of education from central government to local government. First, after the regime change to the Kingdom of Thailand from 1932 until 1997. This time was the beginnings of Thai democracy. It has been very slow because of problems with unity and national security. Second, during the constitution of the Kingdom of Thailand from 1997 to 2007. This second time saw the blooming of Thai democracy under pressure from the Constitution of the Kingdom of Thailand. Third was under the Constitution of the Kingdom of Thailand from 2007 - 2017. This period has seen the achievement of some real results, with development resulting from recognition of the importance of decentralization. Second, The readiness and capacity of Thai local government to respond to educational decentralization. the highest mean value of process management is for planning (4.31), followed by leading (4.29), organizing (4.23), evaluation (4.18), creativity (4.15), and educational management (3.98). All of them, however, are

interpreted as being in the “Strongly Agree”. The current resource management opinions of Thai local government toward readiness and capacity to respond to educational decentralization the highest mean value for resource management is for materials (4.25), followed by human resources (4.20), information technology (4.01) and finance and budgeting (3.80) all are in the “Strongly Agree”. Finally, The innovations in educational decentralization by Thai local governments The results of this study show that educational innovation has happened in local government in two major ways. There is innovation in local management, including participation and progressive vision of local governors and local school administrators, and innovation in local education.

In the fact, local governments have the potential for local educational innovation. They should be allowed the opportunity for a positive attitude in local educational management. Furthermore, educational decentralization has usefully developed not only local communities, but also has strengthened national development as well. This is because if people in local communities receive good educational opportunities and a standard quality of education, equity in education services can increase human resources development, bringing more sustainable development

Keywords : decentralization, innovation of educational management, local government

Introduction

The world is changing rapidly due to population growth, technological advancement, and convenience of travel between countries. It is very important for each country to be prepared for such changes or else they lose competitiveness and, more importantly, perhaps their very survival. Countries without innovative missions and human development in education lose competitiveness in such an environment. Thus, In order to survive and be able to maintain an educated population, nations need to adjust, adapt and reform. It is the duty and responsibility of the government in a large or modern country, where the population is scattered, to reach everybody across the country. Among the most necessary issues for the government is education because, education is the foundation of much of the life and development of people's lives. Education needs be locally-specific as well as standardized nationally. There are many reasons for a centralized administrative style. First, the large size of populations means rapid population expansion. Second, if the central government's policies are slow to respond to people's requirements, the government is considered to be irresponsible towards their population. Third, there are differences between the central government context and local government contexts. Fourth, there are limitations in how governments can provide public service policy to the people. It is necessary to decentralize. The central government transfers some power of administration to local governments. Educational decentralization is an important factor for decentralization of administration, because the educational administration by the central government is not adequate for all the population in all places, so the government must design

educational policy for people remote from central government power centers. Meanwhile, the local government has to increase their potential to respond to educational decentralization policies from the central government.

Thailand is a reasonably large country. Presently, it has a population of about 65 million living in 77 provinces with a total area of 513,120 square kilometers, with the government divided by type according to level. These are divided into three levels : central, provincial and local. The central government consists of two types: ordinary and special. The central level consists of Ministries, Bureaus, and Departments. The provincial government consists of provinces. Local government consists of two types : ordinary local government and special local governments. The ordinary local governments are Provincial Administrative Organizations (PAO), covering a total area of 513,120 square kilometers, and which is divided into 76 provincial administrative areas. There are three levels of Municipalities; 1) city municipalities with a total area of 1,395.49 square kilometers established in areas with a population of at least 50,000 citizens; 2) town municipalities with a total area of 3,893.79 square kilometers, established in areas where there are at least 10,000 citizens, and; 3) Sub-district Administrative Organizations (SAO), which is any other local government municipal area. The special local government is established in significant localities. Currently, this type of local government consists only of the Bangkok Metropolitan Administration (BMA) and Pattaya City. Thus, there exists a need to decentralize administration to reach people equally and to be competitive. Thailand needs to boost the people's capacity to match the changing environment.

In the 85 years since the revolution that transformed the country into a democracy, progress in educational decentralization has been made but it has been rather slow due to the central authorities' fear that local agencies do not have the capability to realize the changeover. This situation, however, is gradually changing. Some local authorities have lately shown their talents in strengthening their capacity to educate their people. The objectives of this research were: (1) to study the evolution of Thai decentralization in educational administration policy from the central government to local governments; (2) to study how the local government shows their capacity to manage the education as they are given the opportunity to do so, and, finally; (3) this research will identify innovation in education administration that local governments have shown so far. This can be considered proof that, if given the opportunity. Local governments can successfully implement central government-initiated educational decentralization policy.

The research methodology used in this study both qualitative approach for described the evaluation includes document reviews, interviews with well-known scholars of government education, authorities and administrators. And, quantitative approach for described the capability in education management that survey the opinions in the educational capability of Thai local government. The samples group have collected from 491 cases sampled from a representative population working in both Thai local governments and schools run by local governments and data Interpretation was defined as follows:

Table 1 : Data Interpretation

Mean	Data Interpretation
4.51 – 5.00	Strongly Agree
3.51 – 4.50	Somewhat Agree
2.51 – 3.50	Moderately Agree
1.51 – 2.50	Somewhat disagree
0.00 – 1.50	Strongly Disagree

Finding and Discussing :

1. The evolution of Thai educational decentralization.

There are three different phrases in the decentralization of education. First, after the regime change to the Kingdom of Thailand from 1932 until 1997. This time was the beginnings of Thai democracy. It has been very slow because of problems with unity and national security. Second, during the constitution of the Kingdom of Thailand from 1997 to 2007. This second time saw the blooming of Thai democracy under pressure from the Constitution of the Kingdom of Thailand. Third was under the Constitution of the Kingdom of Thailand from 2007–Present. This period has seen the achievement of some real results, with development resulting from recognition of the importance of decentralization.

2. The readiness and capacity of Thai local government to respond to educational decentralization.

Concepts for analysis of the readiness and capacity of Thai local government to respond to educational decentralization include process management and resource management. Process management

included planning, organizing, leading, creativity, evaluation and educational management. Resource management included human resources, finance and budgeting, materials, and information technology. Respondents were recovered in 457 cases, representing 93 percent

Table 2 : Current process management opinions of Thai local government toward readiness and capacity to respond to educational decentralization.

Process	Opinions		Data Interpretation
	Mean	S.D.	
Planning	4.31	0.53	Strongly Agree
Organizing	4.23	0.54	Strongly Agree
Leading	4.29	0.58	Strongly Agree
Creativity	4.15	0.60	Strongly Agree
Evaluation	4.18	0.59	Strongly Agree
EducationalManagement.	3.98	0.66	Strongly Agree

The table shows that the highest mean value of process management is for planning (4.31), followed by leading (4.29), organizing (4.23), evaluation (4.18), creativity (4.15), and educational management (3.98). All of them, however, are interpreted as being in the “Strongly Agree”

Table 3 : Current resource management opinions of Thai local government toward readiness and capacity to respond to educational decentralization

Resources	Opinion		Data Interpreting
	Mean	S.D.	
Human Resources	4.20	0.58	Strongly Agree
Financial and Budgeting	3.80	0.73	Strongly Agree
Materials	4.25	0.60	Strongly Agree
Information Technology	4.01	0.68	Strongly Agree

The table shows the highest mean value for resource management is for materials (4.25), followed by human resources (4.20), information technology (4.01) and finance and budgeting (3.80). All are in the “Strongly Agree” level.

3. Innovations in educational decentralization by Thai local governments.

The results of this analysis show that educational innovation has happened in local government in two major ways. There is innovation in local management, including participation and progressive vision of local governors and local school administrators, and innovation in local education.

Initially, innovation in local education management by local management was not responsive because the central government assigned management of local education

representatives of the central government rather than opening opportunities to various groups in the local community with the result that many local education development projects were unsuccessful. However, with educational decentralization policies, there have been many factors supporting the development of local education, such as local educational policy, local governors, master administrators of local schools and budgeting subsidies. All these factors can be seen as sources of innovation in management local management participation. Due to increased local participation, local teams have been initiated that will expand cooperation in local communities to participants from every part of the community to have a say in the development of local education. They could be able to form absolutely local education policies which they can formulate to express their expectations of local education and propose them to the central government. Local education policy is one important way to encourage local management innovation. In addition, participation is bringing about budget reform for participants to subsidize support for high-performance projects in local education innovation and encourage cooperation as participants can feel that they are a part of local education development for their own local communities. Moreover, innovative management is part of the progressive vision of local governors and local school administrators. One key success factor is leadership; not only by local governors but also school administrators. If both the local government and local schools can

enhance leadership skills, innovation in local education is bound to follow.

Second, innovation in Thai local educations are of four main types; the idea of SBMLD (School Based Management for Local Development), curricula, teachers and extra-curricular activities. Local schools have community-based curricula that integrate local content with general, standard curricula.

The idea of SBMLD (School Based Management for Local Development) is to enhance local development with the assumption that a grass-root basis to development is more likely to succeed. In addition, local educational development must occur in tandem with central educational development. This concept is supported by related organizations such as the Department of Local Administration (DLA) in the Ministry of the Interior and the Ministry of Education.

Local content curricula are designed by local participants; administrators, experienced local leaders, teachers, and guardians. The local curriculum is not only an innovation by Thai local education, but it maintains the value of traditional knowledge for the new generation and supports good relationships within a locally-connected community.

For teachers, the world has become practically borderless. Local schools have to prepare their students with language skills. Formerly, they have had limitations on access to teachers with language expertise, while at present, local schools can innovate,

for example, with Memoranda of Understanding (MOUs) to enhance organizational capacity both domestically and abroad, and also with the option of hiring language teachers from among ex-patriots living in Thailand and who have fluent language skills, such as in English, Chinese, Japanese and others, according to local needs.

Extra-curricular activities are of key importance to success in building educational innovation. Such activities are not only advantageous for students in school, but also they can adapt knowledge to lifelong learning processes and improve their chances to continue on to advanced study, change their job prospects and economic activity, and gain advantage for their local community (for example, with the development of instructional media such as computer science languages and others, the reading for happiness project, garbage robots, playing football, and making local chili sauce, playing Thai music, traditional music, robot competitions, energy saving cars etc.).

Conclusion

The evolution of Thai educational decentralization has occurred in three phrases. At first, it was very slow because of a focus on unity and national security. Second, during the Constitution of the Kingdom of Thailand from 1997 to 2007, Thai democracy, under the new Constitution of the Kingdom of Thailand, began to strengthen. Third, practical results have been achieved in recent with recognition and involvement of local participants.

The readiness and capacity of Thai local governments to respond to educational innovation stem from process management and recourse management. Process management consists of planning, organizing, leading, creativity, evaluation and educational management. Resource management includes human resources, finance and budgeting, materials, and information technology. The survey opinions from both Thai local governments and local government schools reveal the educational potential of local government to be responsible for local education. All of these factors were seen to be perceived of as at a good level. The result of this analysis shows that education innovation has happened in Thailand's local governments in two main fields: innovation in local management and innovation by local educational institutions. This has been done in four main ways: the idea of SBMLD, curricula, teachers and extra-curricular activities.

This study found that, in fact, local governments have the potential for local educational innovation. They should be allowed the opportunity for a positive attitude in local educational management. Furthermore, educational decentralization has usefully developed not only local communities, but also has strengthened national development as well. This is because if people in local communities receive good educational opportunities and a standard quality of education, equity in education services can increase human resources development, bringing more sustainable development.

References

- Curren, R. (2007). **Philosophy of Education : ananthoogy**. United Kingdom: Blackwel publishing.
- Dave Ulrich, W. Norman Smallwood, and Kate Sweetman. (2008). **The Leadership Code: Five Rules to Lead**. Boston, MA: Harvard Business Press.
- Drucker, P. E. (2002). **The Discipline of Innovation**. Retrieved November 15, 2014, from <https://hbr.org/2002/08/the-discipline-of-innovation/ar/1>
- Educational Local Government**. Retrieved November 28, 2014, from <http://www.local.gov.uk/schools-and-education>.
- Educational psychology**. Retrieved November 28, 2014 from http://en.wikipedia.org/wiki/Educational_psychology.
- Education briefing paper : Local Education innovation**. Retrieved November 28, 2014, from www.educationimpact.com/education.
- Education briefing paper : Local Education innovation. (Organisation for Economic Co-operation and Development-OECD)**. Retrieved November 28, 2014, From <http://www.oecd-library.org/docserver/download/9612041>
- Edward B. Roberts. (2002). **Innovation Driving Product,Process,and Market Change**. San Francisco,CA: Jossey-Bass A Wiley Company.
- John Dewey. (1938). **Experience and Education**. New york Simon & Schuster.

- Judy A. Siguaw, Penny M. Simpson and Cathy A. Enz.(2006). **Innovation Orientation Outcomes : The Good and the Bad.** Retrieved November 15, 2014, from: <http://scholarship.sha.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1606&context=article>
- Jun Yi Hsieh. (2008). **Local government management Innovation nested in state Government level : local service delivery contracting and performance measurement.** Doctoral dissertation,School of Public administration and policy,Florida State University.
- Kenichi Ohmae. (2005). **The Next Global Stage Challenges and Opportunities in Our Borderless World.** United States of America: Wharton Schol Publishing.
- Lunenburg, F.C. a. A.C.O. (2001). **Educational Administration : Concept and Practices.** California : Wadsworth/Thomson Learning.
- McKeown, M. (2008). **The Truth about Innovation.** New Jersey : Pearson/Prentice Hall.
- Oxhorn, Philip, Tulchin, Joseph S. and Selee, Andrew D. (2004) **Department of Local Administration (DLA) in Ministry of Interior. The database of local Government and school of local government.** Retrieved October 20, 2016 from <http://sis.dla.go.th/reports/report02.jsp>

- Office of the council of state.(2016). **Thai Constitution**. Retrieved January, 2016 from http://www.krisdika.go.th/wps/portal/general_en
- Richard L.Daft. (2010). **New Era of Management**. Canada : Vanderbilt University.
- Semel., S. F. (2010). **Foundations of Education The essential texts**. United Kingdom: Routledge.
- Steven M. Cahn . (2009). **Philosophy of Education : The essential Texts**. New York : Taylor & Francis.
- The Office of the Education Council. The Ministry of Education. (2016). **Thai Education**. Retrieved January, 2016 from <http://www.onec.go.th/en.php>
- Tony bush. (2006). **Theories of Educational Management**. Retrieved October 20, 2015, from <http://cnx.org/content/m13867/1.1/>

สมมติฐานต่อความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องปัญหาหมอกควัน
ในภาคเหนือของประเทศไทย

**A Hypothetical Learning Progression for Haze Air Pollution
in the Northern Region of Thailand**

ลือชา ลดาชาติ¹ มนัส ภูทวี² ลดาภา ลดาชาติ³
Luecha Ladachart¹ Manus Poothawee² Ladapa Ladachart³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเข้าใจของนักเรียนเกี่ยวกับปัญหาหมอกควันในภาคเหนือของประเทศไทย และสร้างสมมติฐานต่อความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องนี้ นักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 และ 4 จำนวนทั้งสิ้น 57 คน ทำแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิด 6 ข้อ เกี่ยวกับนิยาม สาเหตุ กระบวนการ ผลกระทบ และแนวทางแก้ปัญหาหมอกควัน คำตอบของนักเรียนถูกตีความและวิเคราะห์ด้วยวิธีการอุปนัยเพื่อเปรียบเทียบและจัดลำดับความเข้าใจที่ซับซ้อนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามลำดับผลการวิจัยเปิดเผยความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาหมอกควัน 4 รูปแบบ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบหลักสูตรและการเรียนการสอนเรื่องนี้เป็นอย่างเป็นระบบ

คำสำคัญ : ความก้าวหน้าในการเรียนรู้ ปัญหาหมอกควัน สิ่งแวดล้อมศึกษา

¹วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา email address : ladachart@gmail.com

²โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยพะเยา email address : iammanus@hotmail.com

³คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ email address : ladapa23@gmail.com

Abstract

This research aimed at investigating secondary students' understandings of haze air pollution in the northern region of Thailand as well as develop a hypothetical learning progression for this topic. Fifty seven secondary students in grade 7 and grade 10 completed a questionnaire, which consists of 6 open-ended questions about definitions, causes, processes, impacts, and solutions of haze air pollution. Their responses were interpreted and analyzed using an inductive method in order to compare and develop an increasingly sophisticated sequence of those understandings. The results revealed 4 ways of understanding haze air pollution, which are helpful to systematically design curriculum and instruction in this topic.

Keywords : environmental education, haze air pollution, learning progression

บทนำ

ปัญหาหมอกควันเป็นมลพิษทางอากาศในพื้นที่ภาคเหนือ ซึ่งเกิดขึ้นเป็นประจำทุกปีในช่วงฤดูหนาวก่อนเข้าสู่ฤดูร้อน (Rayanakorn, 2010) หรือในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-เดือนเมษายน (Pollution Control Department, 2017b) แม้ปัญหานี้เป็นผลมาจากหลายสาเหตุ แต่สาเหตุหลักคือการเกิดไฟป่าตามธรรมชาติและการเผาเพื่อวัตถุประสงค์ทางการเกษตร (Pochanaet, 2016) เนื่องจากภาคเหนือมีภูมิประเทศที่มีลักษณะเป็นแอ่งกระทะ ซึ่งมีเทือกเขาขวางตัวตามแนวทิศเหนือ-ใต้ (Topographic-Map., n.d.) ในขณะเดียวกัน

สภาพภูมิอากาศในช่วงเวลานั้นมีปริมาณฝนน้อยลง (Meteorological Department, n.d.-a) และมีความกดอากาศสูง (Rayanakorn, 2010) ฝุ่นละอองจึงไม่ถูกชะล้างหรือพัดลอยออกจากบรรยากาศในบริเวณนั้นได้ โดยง่าย การสะสมตัวของฝุ่นละอองขนาดเล็กกว่า 10 ไมครอนจึงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งมีปริมาณมากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ (120 ไมโครกรัมต่อลูกบาศก์เมตร) ซึ่งส่งผลเสียทั้งต่อสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม (Ladavalya Na Ayuthya, 2015)

หน่วยงานของรัฐจึงพยายามป้องกันและลดปัญหาหมอกควันในพื้นที่ภาคเหนือ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดมาตรการและนโยบายต่าง ๆ (Rayanakorn, 2010) อาทิ แผนแม่บทแห่งชาติว่าด้วยการควบคุมการเผาในที่โล่ง (Pollution Control Department, 2005) และแผนปฏิบัติการการแก้ไขปัญหามอกควันและไฟป่า (Pollution Control Department, 2017a) นอกจากนี้ ประเทศไทยยังมีความพยายามสร้างความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านในการควบคุมไฟป่า (Nakseeharach, 2016) และส่งเสริมให้เกษตรกรใช้วิธีการทางเลือกแทนการเผา เช่น การไถกลบและชุดหลุมฝังตอซัง การผลิตปุ๋ยอินทรีย์จากวัสดุเหลือทิ้งทางการเกษตร และการใช้เครื่องบดกิ่งไม้และใบไม้ (Ladavalya Na Ayuthya, 2015) ความพยายามเหล่านี้ล้วนต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนในท้องถิ่น โดยประชาชนต้องตระหนักและเข้าใจสาเหตุ กระบวนการ และผลกระทบของปัญหาหมอกควันอย่างแท้จริง (Unthongdee and Chompunth, 2014)

ในการป้องกันและลดปัญหาหมอกควันในระยะยาว แนวทางหนึ่งคือการจัดการศึกษาให้กับเยาวชน ดังเช่นที่ Rayanakorn (2010 : 42) เสนอไว้ว่า “นอกจากการรณรงค์และการประชาสัมพันธ์ที่หน่วยงานของรัฐดำเนินงานตามปรกติอยู่แล้ว (โรงเรียน) ควรบรรจุเรื่องปัญหาหมอกควัน... รวมทั้งการจัดการขยะอย่างถูกต้องเข้าในหลักสูตรการศึกษา” ทั้งนี้เพื่อให้นักเรียนมีความเข้าใจ

เกี่ยวกับสาเหตุ กระบวนการ และผลกระทบของปัญหาหมอกควัน อย่างไรก็ตาม หลักสูตรวิทยาศาสตร์แกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 (Bureau of Academic Affairs and Educational Standards, 2010) ให้ความสำคัญกับปัญหาหมอกควันน้อยกว่าปัญหามลพิษทางอากาศอื่น ๆ โดยตัวชี้วัด ว 2.2 ม. 3/5 กล่าวถึงปัญหามลพิษทางอากาศอย่างกว้าง ๆ และตัวชี้วัด ว 6.1 ม.1/6 ระบุถึงปัญหามลพิษทางอากาศต่าง ๆ อย่างเจาะจง ไม่ว่าจะเป็นภาวะโลกร้อน รุโหวโอโซน และฝนกรด แต่ปัญหาหมอกควันกลับไม่ถูกกล่าวถึง

แม้กระทรวงศึกษาธิการเพิ่งประกาศใช้หลักสูตรวิทยาศาสตร์แกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560 (Bureau of Academic Affairs and Educational Standards, 2017) แต่กระนั้น ปัญหาหมอกควันก็ยังไม่ปรากฏอย่างชัดเจน โดยตัวชี้วัด ว 3.2 ป.3/1 และตัวชี้วัด ว 3.2 ป.3/2 ระบุถึงมลพิษทางอากาศอย่างกว้าง ๆ ว่า “(นักเรียน) ระบุส่วนประกอบของอากาศ บรรยายความสำคัญของอากาศ และผลกระทบของมลพิษของอากาศต่อสิ่งมีชีวิต” และ “ตระหนักถึงความสำคัญของอากาศ โดยนำเสนอแนวทางการปฏิบัติตนในการลดการเกิดมลพิษทางอากาศ” ตามลำดับ ในขณะที่ตัวชี้วัด ว 3.2 ป.6/8-9 ระบุอย่างเจาะจงถึงปรากฏการณ์เรือนกระจก ซึ่งเป็นสาเหตุของภาวะโลกร้อน ส่วนตัวชี้วัด ว 4.5 ม.6/10 เปิดโอกาสให้นักเรียน “วิเคราะห์ อภิปราย และสรุปปัญหามลพิษทางอากาศ และผลกระทบที่มีต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเสนอแนวทางการแก้ปัญหา” โดยปัญหาหมอกควันไม่ถูกกล่าวถึงเช่นเดิม

เนื่องจากปัญหาหมอกควันไม่ปรากฏอย่างชัดเจนในหลักสูตรวิทยาศาสตร์แกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานทั้งสองฉบับ (Bureau of Academic Affairs and Educational Standards, 2010; 2017) การวิจัยเพื่อศึกษาและพัฒนาความเข้าใจของนักเรียนเกี่ยวกับปัญหาหมอกควันจึงได้รับความสนใจน้อยมาก เมื่อเทียบกับปัญหามลพิษทางอากาศอื่น ๆ เช่น

ภาวะโลกร้อน รุโหวโอโซน และฝนกรด (Boyes and Stanisstreet, 1997; Boyes et al., 2007) แต่ปัญหาหมอกควันเป็นเรื่องใกล้ตัวนักเรียน ซึ่งนักเรียนไม่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหานี้ได้ ยิ่งไปกว่านั้น นักเรียนมักมีส่วนเพิ่มหรือลดปัญหานี้ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ดังนั้น นักเรียนจึงควรมีความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุ กระบวนการ และผลกระทบของปัญหานี้อย่างถ่องแท้ ความเข้าใจนี้เป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยให้นักเรียนสามารถตัดสินใจและลงมือกระทำการใด ๆ เพื่อป้องกันและแก้ปัญหามอกควัน อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของการเป็น “ผู้รู้วิทยาศาสตร์” (Bureau of Academic Affairs and Educational Standards, 2010 : 1)

อย่างไรก็ตาม การส่งเสริมความเข้าใจทางวิทยาศาสตร์เรื่องใด ๆ (เช่น ปัญหามอกควัน) ไม่ใช่เรื่องง่าย ทั้งนี้เพราะนักเรียนมักมีความเข้าใจเดิมที่ไม่สอดคล้องกับความเข้าใจทางวิทยาศาสตร์ (Allen, 2014) ด้วยเหตุนี้ การศึกษาความเข้าใจเดิมของนักเรียนจึงเป็นสิ่งจำเป็น ทั้งนี้เพราะครูสามารถใช้ความเข้าใจเดิมของนักเรียนเป็นข้อมูลในการออกแบบการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงประเด็น (Ladachart and Ladachart, 2016) งานวิจัยด้านการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ในปัจจุบันเปิดเผยว่า ความเข้าใจเดิมของนักเรียน แม้ไม่สอดคล้องทั้งหมดกับความรู้ทางวิทยาศาสตร์ แต่ก็ไม่จำเป็นต้องเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้เสมอไป (Clement and Zietsman, 1989) ความเข้าใจเดิมบางอย่างมีศักยภาพที่ครูสามารถใช้เป็น “ทรัพยากรทางสติปัญญา” เพื่อต่อยอดและพัฒนาให้เป็นความรู้ทางวิทยาศาสตร์ได้ (Larkin, 2012) การวิจัยในปัจจุบันจึงเน้นการศึกษาความเข้าใจเดิมของนักเรียน ทั้งนี้เพื่อระบุเส้นทางการก้าวหน้าในการเรียนรู้วิทยาศาสตร์เรื่องต่าง ๆ (Ladachart, 2016)

“ความก้าวหน้าในการเรียนรู้วิทยาศาสตร์” (Learning progression in science) เป็นแนวคิดที่นักวิจัยด้านการเรียนรู้วิทยาศาสตร์เสนอขึ้นเพื่อ

บรรยายและพยากรณ์ว่า นักเรียนส่วนใหญ่ (ไม่ใช่ทั้งหมด) มีพัฒนาการด้านการเรียนรู้วิทยาศาสตร์เรื่องใด ๆ อย่างไร (Black et al., 2011; Duschl et al., 2011) ความก้าวหน้าในการเรียนรู้วิทยาศาสตร์มักถูกนำเสนอในรูปแบบลำดับขั้น ซึ่งเรียงจากความเข้าใจที่ซับซ้อน/ถูกต้องน้อย ไปยังความเข้าใจที่ซับซ้อน/ถูกต้องมากขึ้นเรื่อย ๆ ตามลำดับ จนกระทั่งเป็นความเข้าใจทางวิทยาศาสตร์ (National Research Council, 2007) ลำดับขั้นเหล่านี้อาจถูกสร้างขึ้นจากการศึกษาระยะยาวกับนักเรียนกลุ่มเล็ก ๆ หรือการศึกษาระยะสั้นกับนักเรียนกลุ่มใหญ่ที่มีความหลากหลาย ทั้งในแง่ของอายุ ประสบการณ์ และความรู้ (Ladachart, 2016) ลำดับขั้นเหล่านี้มีประโยชน์ในการบ่งชี้ว่านักเรียนแต่ละคนมีความเข้าใจเดิมในระดับใด และควรได้รับการส่งเสริมให้มีความเข้าใจที่สูงขึ้นได้อย่างไร (Smith et al., 2006)

เนื่องจากการวิจัยเพื่อศึกษาและพัฒนาความเข้าใจของนักเรียนเกี่ยวกับปัญหาหมอกควันในภาคเหนือยังไม่ปรากฏ ซึ่งส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่ปัญหาหมอกควันเป็นปัญหาเฉพาะถิ่น เกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่งของปี และไม่ปรากฏอย่างชัดเจนในหลักสูตรวิทยาศาสตร์แกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน แต่กระนั้น ปัญหาหมอกควันเป็นปัญหาที่ซับซ้อน มีหลายสาเหตุ และส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง การป้องกันแก้ไขจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วน โดยเฉพาะภาคประชาชน (รวมทั้งนักเรียน) งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องปัญหาหมอกควันในภาคเหนือ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการออกแบบการเรียนการสอน เพื่อส่งเสริมความเข้าใจของนักเรียนเกี่ยวกับสาเหตุ กระบวนการ และผลกระทบของปัญหาหมอกควันในภาคเหนือต่อไป นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังเป็นแนวทางสำหรับโรงเรียนในการบรรจุกปัญหาหมอกควันในหลักสูตรสถานศึกษาอีกด้วย

คำถามวิจัย

1. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษา มีความเข้าใจเกี่ยวกับนิยาม สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางการแก้ปัญหาหมอกควันในภาคเหนืออย่างไร

2. ความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องปัญหาหมอกควันในภาคเหนือ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาเป็นอย่างไร

กรอบแนวคิดทางทฤษฎี

เนื่องจากความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องใด ๆ คือลำดับขั้นที่บรรยาย ความเข้าใจของนักเรียนเรื่องนั้น ซึ่งเรียงจากปลายด้านล่างสุดที่บรรยายความ เข้าใจที่ซับซ้อน/ถูกต้องน้อยที่สุด ไปยังปลายด้านบนสุดที่บรรยายความเข้าใจ ที่ซับซ้อน/ถูกต้องมากที่สุด (หรือความเข้าใจทางวิทยาศาสตร์) โดยในระหว่าง ปลายทั้งสองด้านก็คือลำดับขั้นที่บรรยายความเข้าใจที่ซับซ้อน/ถูกต้อง ปานกลาง ซึ่งอาจมีมากกว่า 1 ลำดับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องนั้น ดังนั้น การสร้างความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องใด ๆ จึงมักเริ่มต้นจากการ กำหนดว่า ลักษณะของความเข้าใจที่เป็นปลายด้านบนสุดเป็นอย่างไร ในการ วิจัยครั้งนี้ ปลายด้านบนสุดก็คือคำบรรยายความเข้าใจทางวิทยาศาสตร์ของ สาเหตุและกระบวนการเกิดปัญหาหมอกควันในภาคเหนือ ซึ่งเป็นเป้าหมายหรือ ปลายทางของการเรียนรู้ที่นักเรียนควรเข้าใจ โดย Rayanakorn (2010 : 8, 12) ได้บันทึกคำอธิบายทางวิทยาศาสตร์ของการเกิดปัญหาหมอกควันในภาคเหนือ ไว้ว่า

“หมอกควันในภาคเหนือมีที่มาจากหลายแหล่ง ที่สำคัญก็คือไฟป่า การเผาในที่โล่ง และมลพิษจากการใช้รถยนต์ยานพาหนะ โครงการวิจัยการ วิเคราะห์สภาพอากาศและแผ่รังสีการเกิดมลภาวะอากาศ โดย Kreasuwun et al. (2008) พบว่า ปริมาณฝุ่นควันขนาดเล็กมีแหล่งกำเนิดจากไฟป่าและ การเผาพื้นที่การเกษตรประมาณ ร้อยละ 50-70 (และ) จากเครื่องยนต์ดีเซล

ประมาณ ร้อยละ 10 โดยส่วนที่เหลือเป็นการพัดพาจากแหล่งกำเนิดภายนอกเชียงใหม่ อุตสาหกรรมการในครัวเรือน และฝุ่นละอองจากถนนหมอกควันในภาคเหนือมักเกิดขึ้นในช่วงฤดูหนาวก่อนเข้าสู่ฤดูร้อน ซึ่งเป็นช่วงที่สภาพอากาศนิ่ง เนื่องจากความกดอากาศสูง ทำให้ฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่ถูกพัดพาขึ้นสู่บรรยากาศระดับสูงได้ แต่จะวนเวียนอยู่ในระดับที่ประชาชนอยู่อาศัย”

ดังนั้น คำอธิบายนี้จึงเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นในการวิเคราะห์ความเข้าใจของนักเรียนและสร้างความก้าวหน้าในการเรียนรู้ เนื่องจากไฟฟ้าเป็นสาเหตุหลักของการเกิดหมอกควันในภาคเหนือ สาเหตุของไฟฟ้าถูกนำมาผนวกรวมในวิเคราะห์ครั้งนี้ด้วย ไม่ว่าจะเป็นปริมาณฝนที่เริ่มน้อยลงในช่วงต้นฤดูหนาว (ซึ่งทำให้ป่าเกิดสภาวะแห้งแล้งและง่ายต่อการติดไฟ) และการเผาป่าโดยมนุษย์เพื่อบุกรุกหรือหาของป่า นอกจากนี้ ความเชื่อและการปฏิบัติแบบดั้งเดิมที่เป็นสาเหตุของการเผาพื้นที่เพื่อการเกษตรก็ถูกนำมาผนวกรวมในปลายด้านบนสุดของความก้าวหน้าในการเรียนรู้ด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการเผาเพื่อปรับปรุงดิน การเผาเพื่อกำจัดเชื้อโรคในดิน และการเผาเพื่อทำลายวัชพืช ในขณะเดียวกัน นอกจากความกดอากาศสูงในช่วงฤดูหนาวแล้ว สภาพภูมิประเทศที่เป็นแอ่งกระทะ ซึ่งมีเทือกเขาวางตัวในแนวทิศเหนือ-ทิศใต้ก็ถูกนำมาผนวกรวมในปลายด้านบนสุดของความก้าวหน้าในการเรียนรู้เช่นกัน ภาพที่ 1 สรุปสาเหตุ กระบวนการ และผลกระทบของปัญหาหมอกควันในภาคเหนือ

เมื่อปลายด้านบนสุดมีความชัดเจนระดับหนึ่งแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการกำหนดลักษณะของความเข้าใจที่เป็นปลายด้านล่างสุด ซึ่งมาจากการศึกษารายงานวิจัยเกี่ยวกับความเข้าใจเดิมของนักเรียนเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในการเรียนรู้ นั้น อย่างไรก็ตาม เนื่องจากปัญหาหมอกควันในภาคเหนือเป็นปัญหาเฉพาะถิ่น ซึ่งยังไม่มียานวิจัยใด ๆ ศึกษาความเข้าใจเดิมของนักเรียน

เรื่องนี้ ดังนั้น ข้อมูลในการกำหนดปลายด้านล่างสุดจึงถูกจำกัดด้วยงานวิจัยเกี่ยวกับมลพิษทางอากาศอื่น ๆ (Boyes et al., 2007; Dimitriou and Christidou, 2007; Myers et al., 1999; 2004; Pui-ming Yeung et al., 2004; Skamp et al., 2004; Thornber et al., 1999) โดยงานวิจัยเหล่านี้เปิดเผยว่า นักเรียนอาจมีความเข้าใจเดิมที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับองค์ประกอบของอากาศและชนิดของสารที่สร้างมลพิษทางอากาศ ถึงกระนั้น นักเรียนจำนวนหนึ่งเข้าใจได้ไม่ยากกว่า ผุ่นควันจากการเผาสามารถก่อมลพิษทางอากาศซึ่งอาจเป็นจุดเริ่มต้นของความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องปัญหาหมอกควัน

ขั้นตอนต่อไปคือการกำหนดลำดับขั้นที่อยู่ระหว่างปลายทั้งสองด้านนี้ ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์จากนักเรียน ในการนี้ Wylie et al. (1998) ยืนยันว่า นักเรียนอายุ 8-11 ปี มีความคิดเชิงระบบที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุ กระบวนการ และผลกระทบของมลพิษทางอากาศได้ ยิ่งไปกว่านั้น นักเรียนบางคนยังมีความคิดเชิงระบบที่ซับซ้อน โดยการระบุความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องว่า ผลกระทบของสาเหตุหนึ่งสามารถเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบอื่นได้ด้วย ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีเหตุผลพอที่จะคาดหวังว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษามีความสามารถในการอธิบายสาเหตุ กระบวนการ และผลกระทบของปัญหาหมอกควันในภาคเหนือ การศึกษากับนักเรียนที่มีความหลากหลายในแง่ของระดับขั้นจะช่วยเปิดเผยว่า คำอธิบายที่สะท้อนความเข้าใจของนักเรียนเหล่านี้มีความซับซ้อนแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดลำดับขั้นต่าง ๆ ที่อยู่ระหว่างปลายทั้งสองด้านของความก้าวหน้าในการเรียนรู้

ม.1 จำนวน 25 คน (ชาย 7 คน และหญิง 18 คน) และนักเรียนชั้น ม.4 จำนวน 32 คน (ชาย 13 คน และหญิง 19 คน) นักเรียนส่วนใหญ่ (51 คน) มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในภาคเหนือตั้งแต่เกิด ในขณะที่นักเรียน 4 คน แม้ไม่ได้มีภูมิลำเนาในภาคเหนือ แต่ก็ย้ายมาอาศัยอยู่ในภาคเหนือเป็นเวลามากกว่า 5 ปี ส่วนนักเรียนอีก 2 คน (ม.1 และ ม.4 ชั้นละ 1 คน) เพิ่งย้ายมาอาศัยอยู่ในภาคเหนือเป็นเวลา 6 เดือน ดังนั้น นักเรียนส่วนใหญ่จึงมีประสบการณ์ตรงกับปัญหาหมอกควันในภาคเหนือ ในรายงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยอ้างถึงนักเรียนแต่ละคนด้วยรหัส เช่น M1.2 และ F4.25 โดยอักษรตัวแรกแทนเพศของนักเรียน (M คือชาย และ F คือหญิง) ตัวเลขก่อนจุดทศนิยม (1 หรือ 4) แทนระดับชั้นของนักเรียน และตัวเลขหลังจุดทศนิยม (1-32) แทนลำดับที่ของนักเรียนแต่ละคน

ผู้วิจัยจะจงเลือกนักเรียนชั้น ม.1 และ ม.4 ด้วยเหตุผล 3 ประการ

1. นักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาได้ผ่านการเรียนรู้เกี่ยวกับอากาศมาแล้วไม่ว่าจะเป็นองค์ประกอบและความสำคัญของอากาศ (ว 6.1 ป.3/2) และการเคลื่อนที่ของอากาศอันเนื่องมาจากความแตกต่างของอุณหภูมิ (ว 6.1 ป.3/3) นักเรียนทุกคนจึงมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับอากาศ
2. นักเรียนชั้น ม.1 กำลังจะศึกษาเกี่ยวกับการแบ่งชั้นบรรยากาศของโลก (ว 6.1 ม.1/1) ความสัมพันธ์ระหว่างอุณหภูมิ ความชื้น และความกดอากาศต่อปรากฏการณ์ทางลมฟ้าอากาศ (ว 6.1 ม.1/2) และปัญหามลพิษทางอากาศต่าง ๆ (ว 6.1 ม.1/6) ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่นักเรียนกำลังพัฒนาความเข้าใจเหล่านี้
3. นักเรียนชั้น ม.4 สามารถให้ข้อมูลได้ว่า หลังจากการเรียนรู้ในระดับชั้น ม.ต้น นักเรียนเชื่อมโยงและประยุกต์ใช้ความเข้าใจเหล่านี้ในการอธิบายปัญหาหมอกควันอย่างไร ข้อมูลจากนักเรียนเหล่านี้จะช่วยเปิดเผยความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องปัญหาหมอกควัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ (ดังภาคผนวก) ผู้วิจัยเลือกใช้คำถามปลายเปิด เพราะว่าการศึกษาคความเข้าใจของนักเรียนเกี่ยวกับปัญหาหมอกควันในภาคเหนือยังไม่มีปรากฏ ดังนั้น แบบสอบถามปลายเปิดจึงช่วยให้ผู้วิจัยสำรวจความเข้าใจที่หลากหลายของนักเรียนจำนวนมากได้ (Myers et al., 1999) ผู้วิจัยดัดแปลงคำถามทั้งหมดจากงานวิจัยที่ศึกษาคความเข้าใจของนักเรียนเกี่ยวกับมลพิษทางอากาศ ซึ่งเน้นการถามเกี่ยวกับ 1. นิยาม 2. สาเหตุ 3. กระบวนการ 4. ผลกระทบ และ 5. แนวทางการแก้ปัญหาหมอกควันทางอากาศ (Boyes and Stanisstreet, 1997; Boyes et al., 2007; Ladachart and Ladachart, 2016) เนื่องจากปัญหาหมอกควันในภาคเหนือเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นรุนแรงในบางช่วงเวลาของปี ซึ่งอาจแตกต่างจากมลพิษทางอากาศอื่น ๆ ผู้วิจัยจึงเพิ่มคำถาม 1 ข้อเกี่ยวกับช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหมอกควันในภาคเหนือ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเริ่มต้นจากการอ่านคำตอบแต่ละข้อของนักเรียนแต่ละคนอย่างละเอียด ทั้งนี้เพื่อสรุปภาพรวมของคำตอบของนักเรียนต่อคำถามแต่ละข้อ จากนั้น ผู้วิจัยอ่านทุกคำตอบของนักเรียนแต่ละคนอีกครั้ง ทั้งนี้เพื่อสรุปความเข้าใจของนักเรียนแต่ละคน แล้วผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบความเข้าใจของนักเรียนแต่ละคนด้วยวิธีการอุปนัย ทั้งนี้เพื่อหาแบบแผนความเข้าใจที่เหมือนหรือคล้ายกัน (Ladachart, 2015) ในระหว่างนี้ ผู้วิจัยเทียบความเข้าใจของนักเรียนแต่ละคนกับคำอธิบายทางวิทยาศาสตร์ (ดังภาพที่ 1) ทั้งนี้เพื่อระบุว่านักเรียนแต่ละคนมีความเข้าใจที่ซับซ้อนแตกต่างกันอย่างไร จากนั้น ผู้วิจัยจึงจัดความเข้าใจที่มีความหมายเหมือนหรือคล้ายกันไว้ในกลุ่มเดียวกัน พร้อมกับ การระบุลักษณะสำคัญของความเข้าใจแต่ละกลุ่ม จากนั้น ผู้วิจัยจึงเรียงกลุ่ม

ความเข้าใจเหล่านั้นเป็นลำดับขั้นตามความซับซ้อนและความสอดคล้องกับคำอธิบายทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งแสดงถึงความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องปัญหาหมอกควันในภาคเหนือ

ผลการวิจัย

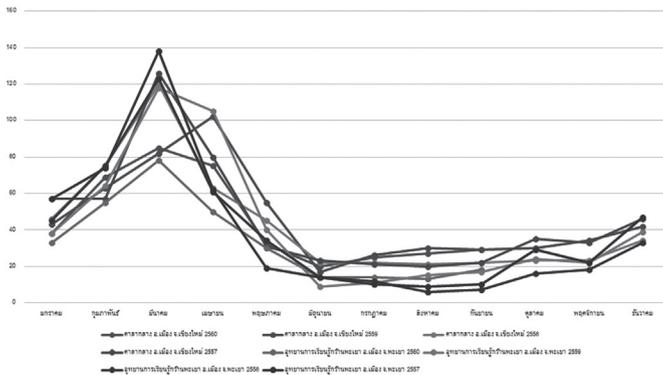
การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเข้าใจของนักเรียนและสร้างความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องปัญหาหมอกควันในภาคเหนือ ในการนี้ผู้วิจัยนำเสนอความเข้าใจของนักเรียนต่อคำถามแต่ละข้อในลักษณะข้อมูลเชิงบรรยาย (คำถามวิจัยข้อที่ 1) จากนั้น ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ความเข้าใจเหล่านั้นและสังเคราะห์เป็นความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องปัญหาหมอกควัน (คำถามวิจัยข้อที่ 2) รายละเอียดของผลวิจัยมีดังนี้

นิยามปัญหาหมอกควัน

โดยนิยามแล้ว ปัญหาหมอกควันคือสภาวะที่อากาศโดยเฉลี่ยในช่วง 24 ชั่วโมงมีปริมาณฝุ่นละอองขนาดเล็กกว่า 10 ไมครอน มากกว่า 120 ไมโครกรัมต่อลูกบาศก์เมตร (Ladavalya Na Ayuthya, 2015 : 111 Rayanakorn, 2010 : 7) คำนิยามนี้ให้ความสำคัญที่ไปองค์ประกอบของอากาศ แต่จากการวิเคราะห์คำตอบของนักเรียน ไม่มีนักเรียนคนใดให้นิยามที่สมบูรณ์ทางวิทยาศาสตร์ (ดังตารางที่ 1) นักเรียนร้อยละ 56.1 ให้นิยามโดยระบุถึงสาเหตุและ/หรือผลของหมอกควันในอากาศ มากกว่าการบรรยายองค์ประกอบของอากาศที่แตกต่างจากอากาศในสภาวะปกติ ในขณะที่นักเรียนร้อยละ 42.1 แม้ให้นิยามโดยการระบุถึงสิ่งที่ปะปนในอากาศ (เช่น หมอก ควัน ของเสีย หรือมลพิษ) และอาจจะบุ้ที่มาของสิ่งปนเปื้อนนั้นด้วย แต่นักเรียนเหล่านี้ไม่มีการอ้างถึงเกณฑ์มาตรฐานว่า สิ่งปนเปื้อนนั้นควรมีปริมาณไม่เกินเท่าใด นักเรียนชั้น ม.4 เพียงคนเดียว (ร้อยละ 1.8) ระบุถึงเกณฑ์มาตรฐาน แต่ก็ไม่ได้ระบุว่าเกณฑ์นั้นมีค่าเท่าใด

ตารางที่ 1 นิยามปัญหาหมอกควันของนักเรียน

นิยามปัญหาหมอกควัน	จำนวน (คน)			ตัวอย่างคำตอบ
	ม.1	ม.4	รวม	
ไม่มีนิยาม แต่นักเรียนระบุถึงสาเหตุหรือผลกระทบ	16 (64.0%)	16 (50.0%)	32 (56.1%)	<p>“ปัญหาหมอกควันในภาคเหนือเกิดจากหลายสาเหตุ และอาจจะเกิดผลกระทบต่อผู้สูงอายุหรือเด็กเล็ก (ซึ่ง)ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบหายใจได้” (M1.4)</p> <p>“ปัญหาที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์หรือเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เช่น การเกิดไฟป่า การขับขี เครื่องยนต์ (และ) การเผาซังข้าว” (F1.24)</p> <p>“เกิดจากการเกษตร ทำนาเสร็จ จะเผาฟางข้าว เพื่อเตรียมดินในการทำนาปี” (M4.8)</p> <p>“เกิดจากการเผาของคนในภาคหรือในชุมชน และการหาของป่า และจากโรงงานอุตสาหกรรม และการจราจร” (F4.25)</p>
สิ่งที่ปะปนในอากาศ (ไม่มีเกณฑ์มาตรฐาน)	9 (36.0%)	15 (46.9%)	24 (42.1%)	<p>“สิ่งที่เป็นหมอกควันที่เป็นมลพิษทางอากาศ” (M1.5)</p> <p>“การเกิดควันต่าง ๆ เช่น ควันรถที่เป็นมลพิษ ควันแก๊ส หรือควันที่เกิดจากการเผาไหม้ต่าง ๆ” (F1.20)</p> <p>“ปริมาณหมอกควันที่ไปปิดบังทัศนวิสัย ทำให้มองเห็นยาก ทั้งช่วงเวลากลางวันและกลางคืน” (M4.11)</p> <p>“การเกิดหมอกควันจำนวนมากในอากาศ ซึ่งเกิดมาจากหลายสาเหตุ” (F4.15)</p>
สิ่งที่ปะปนในอากาศ (มีเกณฑ์มาตรฐานที่ไม่ชัดเจน)	0 (0%)	1 (3.1%)	1 (1.8%)	<p>“ควันเกินมาตรฐาน” (M4.7)</p>



ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยรายเดือนของปริมาณฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่เกิน 10 ไมครอน ในอากาศ ($\mu\text{g}/\text{m}^3$) ในแต่ละเดือนในช่วงปี พ.ศ. 2557-2560 ณ จ.เชียงใหม่ และ จ.พะเยา (ข้อมูลจาก Pollution Control Department, 2017b)

ช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหมอกควัน

โดยปกติแล้ว ปัญหาหมอกควันในภาคเหนือมักเกิดขึ้นทุกปีในช่วงปลายฤดูหนาวจนถึงกลางฤดูร้อน (Rayanakorn, 2010) หรือในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-เดือนเมษายน (Pollution Control Department, 2017b) อย่างไรก็ตาม ฝุ่นละอองมีการสะสมตัวในอากาศตั้งแต่ช่วงต้นฤดูหนาว และอาจเริ่มปรากฏเป็นปัญหาหมอกควันตั้งแต่เดือนธันวาคมในบางปี (Ladavalya Na Ayuthya, 2015) ภาพที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยรายเดือนของปริมาณฝุ่นละอองขนาดเล็กกว่า 10 ไมครอนในแต่ละเดือนในช่วง ปี พ.ศ. 2557-2560 ณ จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดพะเยา การวิเคราะห์คำตอบของนักเรียนเกี่ยวกับช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหมอกควันในภาคเหนือจึงอิงตามเกณฑ์การแบ่งฤดูกาลของกรมอุตุนิยมวิทยา (Meteorological Department, n.d.-b) ซึ่งระบุไว้ว่า ฤดูร้อนเริ่มต้นประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ฤดูฝนเริ่มต้นประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม และฤดูหนาวเริ่มต้นประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์

ตารางที่ 2 ช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหมอกควันตามความเข้าใจของนักเรียน

ช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหมอกควัน	จำนวน (คน)		
	ม.1	ม.4	รวม
ฤดูหนาว (กลางเดือน ต.ค.-กลางเดือน ก.พ.)	6 (24.0%)	7 (21.9%)	13 (22.8%)
ฤดูร้อน (กลางเดือน ก.พ.-กลางเดือน พ.ค.)	9 (36.0%)	3 (9.4%)	12 (21.1%)
ปลายฤดูหนาวและต้นฤดูร้อน (เดือน ก.พ.-เดือน เม.ย.)	8 (32.0%)	20 (62.5%)	28 (49.1%)
ทุกฤดู	1 (4.0%)	2 (6.2%)	3 (5.3%)
คำตอบไม่สอดคล้องกันระหว่างเดือนกับฤดู (เช่น ฤดูร้อนในเดือน มี.ค.)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	1 (1.8%)

131

จากตารางที่ 2 นักเรียนร้อยละ 49.1 เข้าใจดีว่า ปัญหาหมอกควันในภาคเหนือมักเกิดขึ้นในช่วงรอยต่อระหว่างฤดูหนาวและฤดูฝน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจำนวนนักเรียนในแต่ละระดับชั้น นักเรียนชั้น ม.1 มีแนวโน้มที่จะเข้าใจว่า ปัญหาหมอกควันมักเกิดขึ้นในช่วงฤดูร้อนมากกว่าในฤดูหนาว (ร้อยละ 36.0 และร้อยละ 24.0 ตามลำดับ) แต่ความเข้าใจนี้มีแนวโน้มลดลงในกลุ่มนักเรียนชั้น ม.4 (ร้อยละ 9.4 และ 21.9 ตามลำดับ) ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่นักเรียนชั้น ม.4 มีอายุและประสบการณ์กับปัญหาหมอกควันบ่อยครั้งกว่านักเรียนชั้น ม.1 นอกจากนี้ นักเรียนร้อยละ 5.3 เข้าใจว่า ปัญหาหมอกควันเกิดขึ้นได้ทุกฤดู (รวมทั้งฤดูฝน) โดยความเข้าใจนี้ปรากฏทั้งในกลุ่มนักเรียนชั้น ม.1 (ร้อยละ 4.0) และชั้น ม.4 (ร้อยละ 6.2) คำตอบที่หลากหลายนี้อาจมีสาเหตุมาจากการที่นักเรียนไม่ชัดเจนเกี่ยวกับช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหมอกควัน และ/หรือการที่นักเรียนไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเกณฑ์การแบ่งฤดูกาลในประเทศไทย

สาเหตุของปัญหาหมอกควัน

ปัญหาหมอกควันในภาคเหนือเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุร่วมกัน จากการวิเคราะห์โดย Kreasuwun et al. (2008 : 1) ฝุ่นละอองขนาดเล็กในอากาศประมาณร้อยละ 54-71 มีแหล่งกำเนิดจากไฟป่าและการเผาเพื่อวัตถุประสงค์ทางการเกษตร และอีกไม่เกินร้อยละ 10 มาจากเครื่องยนต์ดีเซล อย่างไรก็ตาม การเผาไม้ใช้เรื่องราวทั้งหมด ทั้งนี้เพราะสภาพอากาศและภูมิประเทศก็มีส่วนทำให้ฝุ่นละอองขนาดเล็กในอากาศค่อย ๆ เพิ่มปริมาณขึ้นในเดือนกุมภาพันธ์ มีปริมาณมากที่สุดประมาณเดือนมีนาคม และค่อย ๆ ลดปริมาณลงในช่วงเดือนเมษายน-เดือนพฤษภาคม (ดังภาพที่ 2) โดยปริมาณฝนที่ลดลงทำให้พื้นที่แห้งแล้งและง่ายต่อการเกิดไฟป่า (Meteorological Department, n.d.-b) ในขณะที่ความกดอากาศสูงในฤดูหนาวและสภาพภูมิประเทศของภาคเหนือที่มีเทือกเขาในแนวทิศเหนือ-ทิศใต้ ยังร่วมกันทำให้ฝุ่นละอองขนาดเล็กไม่ลอยตัวขึ้นสูงและถูกพัดพาไปที่อื่น คำอธิบายเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาหมอกควันจึงควรครอบคลุมลักษณะของสภาพอากาศและภูมิประเทศด้วย

เมื่อพิจารณาภาพรวมในตารางที่ 3 สาเหตุที่นักเรียนเหล่านี้อ้างถึงบ่อยที่สุดคือการเผาเพื่อบุกรุกหรือหาของป่า (ร้อยละ 21.8) และสาเหตุที่ถูกอ้างถึงบ่อยรองลงมาคือการเผาขยะ (ร้อยละ 17.3) การเผาเพื่อการเกษตร (ร้อยละ 12.8) และไฟป่า (ร้อยละ 12.2) ตามลำดับ ดังนั้น ผลการวิจัยจึงค่อนข้างชัดเจนว่า นักเรียนส่วนใหญ่เข้าใจดีว่า ฝุ่นละอองเกิดขึ้นจากการเผาเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาคำตอบของนักเรียนในแต่ละระดับชั้น นักเรียนชั้น ม.1 ระบุถึงการเผาเพื่อบุกรุกหรือหาของป่า การเผาไหม้จากยานพาหนะ และการเผาไหม้ของโรงงานอุตสาหกรรมบ่อยที่สุด (ร้อยละ 25.0 ร้อยละ 21.4 และร้อยละ 14.3 ตามลำดับ) ส่วนนักเรียนชั้น ม.4 ระบุถึงการเผาขยะ การเผาเพื่อบุกรุกหรือหาของป่า และการเผาเพื่อการเกษตรบ่อยที่สุด (ร้อยละ 21.0 ร้อยละ 20.0 และร้อยละ 16.0 ตามลำดับ) เมื่อ

เปรียบเทียบกันระหว่างนักเรียนจาก 2 ระดับชั้น นักเรียนชั้น ม.4 มีแนวโน้มที่จะอ้างถึงการเผาไหม้จากยานพาหนะและโรงงานอุตสาหกรรมน้อยกว่า และอ้างถึงการเผาเพื่อการเกษตร การเผาขยะ และไฟฟ้ามากกว่านักเรียนชั้น ม.1 นอกจากนี้ นักเรียนชั้น ม.4 มีแนวโน้มที่จะตระหนักถึงบทบาทของความกดอากาศและสภาพภูมิประเทศในการเกิดปัญหาหมอกควันมากกว่านักเรียนชั้น ม.1

ตารางที่ 3 สาเหตุของปัญหาหมอกควัน

สาเหตุของปัญหาหมอกควัน	จำนวน (คำตอบ)		
	ม.1	ม.4	รวม
ไฟฟ้า	6 (10.7%)	13 (13.0%)	19 (12.2%)
การเผาขยะ	6 (10.7%)	21 (21.0%)	27 (17.3%)
การเผาเพื่อบุกรุกหรือหาของป่า (เช่น เห็ด และผักหวาน)	14 (25.0%)	20 (20.0%)	34 (21.8%)
การเผาเพื่อการเกษตร	4 (7.1%)	16 (16.0%)	20 (12.8%)
การเผาเพื่อความอบอุ่น	1 (1.8%)	2 (2.0%)	3 (1.92%)
การเผาไหม้จากยานพาหนะ	12 (21.4%)	5 (5.0%)	17 (10.9%)
การเผาไหม้ของโรงงาน อุตสาหกรรม	8 (14.3%)	5 (5.0%)	13 (8.3%)
การเผาอื่น ๆ (เช่น การเผาศพ และไฟไหม้สิ่งก่อสร้าง)	2 (3.6%)	3 (3.0%)	5 (3.2%)

สาเหตุของปัญหาหมอกควัน		จำนวน (คำตอบ)		
		ม.1	ม.4	รวม
	ความกดอากาศ	0 (0.0%)	6 (6.0%)	6 (3.8%)
สภาพอากาศ	อากาศร้อน/แห้ง	2 (3.6%)	1 (1.0%)	3 (1.9%)
	อากาศปิด/นิ่ง	0 (0.0%)	1 (1.0%)	1 (0.6%)
	สภาพภูมิประเทศ	0 (0.0%)	3 (3.0%)	3 (1.9%)
	ปรากฏการณ์เรือนกระจก/ภาวะโลกร้อน	0 (0.0%)	3 (3.0%)	3 (1.9%)
	การตัดต้นไม้	0 (0.0%)	1 (1.0%)	1 (0.6%)
	การระเบิด	1 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.6%)
	รวม	56 (100%)	100 (100%)	156 (100%)

ผลกระทบของปัญหาหมอกควัน

ปัญหาหมอกควันส่งผลกระทบต่อหลายด้าน ผลกระทบที่ชัดเจนที่สุดคือผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ที่อยู่อาศัยในบริเวณนั้น ดังเช่นที่ Rayanakorn (2010 : 8) รายงานว่า “ปัญหา...มิได้เป็นเพียงการระคายเคืองต่อสายตาเท่านั้น (หากยัง) เป็นโรคเกี่ยวกับทางเดินหายใจที่มักจะนำไปสู่การเป็นมะเร็งในปอด ซึ่งภาคเหนือเป็นภูมิภาคที่มีสถิติผู้เป็นโรคนี้นับถึงขั้นเสียชีวิตมากที่สุด” นอกจากนี้ ปัญหาหมอกควันยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ทั้งนี้เพราะปัญหา

หมอกควันทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง (Pochanaet, 2016) ยิ่งไปกว่านั้น ความพยายามแก้ปัญหาหมอกควันอาจส่งผลกระทบต่อทางสังคม ทั้งนี้เพราะหลายฝ่ายอาจมีความเห็นไม่ตรงกันต่อวิธีการแก้ปัญหา ดังเช่นที่ Rayanakorn (2010 : 13) รายงานว่า “ปัญหาหมอกควันก็ทำให้เกิดการแบ่งกลุ่มตามวิธีการคิดหรือปฏิบัติ ได้แก่ กลุ่มที่ต่อต้านการเผาในที่โล่ง กลุ่มที่สนับสนุนการเผา... ตามกำหนด กลุ่มที่ต้องการดำรงวิถีชีวิตทางการเกษตรแบบดั้งเดิม... กลุ่มที่สนับสนุนการแปลงวัสดุการเกษตรให้เป็นปุ๋ย และกลุ่มที่แสวงหาทางเลือกอื่น ๆ”

จากการวิเคราะห์คำตอบของนักเรียนในภาพรวม (ดังตารางที่ 4) นักเรียนชั้น ม.1 และนักเรียนชั้น ม.4 ระบุถึงผลกระทบต่อสุขภาพปอดที่สุด (ร้อยละ 60.7) และผลกระทบที่ถูกอ้างถึงบ่อยรองลงมาคือ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 31.6) โดยผลกระทบที่ถูกอ้างถึงน้อยคือผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม (ร้อยละ 3.4 และร้อยละ 4.3 ตามลำดับ) ซึ่งอาจเป็นเพราะผลกระทบด้านนี้ยังไกลตัวนักเรียน เมื่อพิจารณาจำนวนคำตอบของนักเรียนในแต่ละระดับชั้น นักเรียนชั้น ม.4 ระบุถึงผลกระทบโดยเฉลี่ยได้มากกว่านักเรียนชั้น ม.1 โดยนักเรียนชั้น ม.4 ระบุประมาณ 2.6 คำตอบ/คน ในขณะที่นักเรียนชั้น ม.1 ระบุประมาณ 1.4 คำตอบ/คน ซึ่งสะท้อนว่า เมื่อนักเรียนมีอายุและประสบการณ์เพิ่มขึ้น นักเรียนจะมีแนวโน้มที่จะตระหนักถึงผลกระทบที่หลากหลายมากขึ้น อย่างไรก็ตาม นักเรียนจำนวนหนึ่งจากทั้ง 2 ระดับชั้นยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับผลกระทบของปัญหาหมอกควัน โดยนักเรียนเหล่านี้ระบุถึงมลพิษทางอากาศอื่น ๆ เช่น ภาวะโลกร้อน และรูโหว่อโอโซน

“หมอกควันเหล่านี้ไปทำลายโอโซนและเกิดภาวะเรือนกระจกได้ด้วย”

(M1.4)

“(หมอกควัน) ทำลายโอโซนของเรา ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน” (F1.24)

“(หมอกควัน) ทำให้โลกร้อน ประชากรอาศัยลำบาก” (M4.13)

ตารางที่ 4 ผลกระทบของปัญหาหมอกควัน

ผลกระทบของ ปัญหาหมอกควัน	จำนวน (คำตอบ)			ตัวอย่าง
	ม.1	ม.4	รวม	
สุขภาพ	22 (62.9%)	49 (59.8%)	71 (60.7%)	การสำลักควัน การหายใจติดขัด อาการแสบจมูก/ตา/คอ โรคภูมิแพ้ โรคหัด และโรคมะเร็งปอด
สิ่งแวดล้อม	9 (25.7%)	28 (34.1%)	37 (31.6%)	บรรยากาศ ทัศนวิสัย กลิ่น สิ่งมีชีวิต อื่น ภาวะโลกร้อน และรูโหว่อโอโซน
เศรษฐกิจ	3 (8.6%)	1 (1.2%)	4 (3.4%)	จำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลง
สังคม	1 (2.9%)	4 (4.9%)	5 (4.3%)	การแย่งกันเข้ารับบริการทางสุขภาพ และอุบัติเหตุจากการคมนาคม
รวม	35 (100%)	82 (100%)	117 (100%)	

แนวทางการแก้ปัญหาหมอกควัน

เนื่องจากสาเหตุหลักของปัญหาหมอกควันในภาคเหนือคือไฟป่าและการเผาเพื่อวัตถุประสงค์ทางการเกษตร (Kreasuwun et al., 2008) หน่วยงานต่าง ๆ จึงมุ่งแก้ปัญหาหนี้ด้วยการควบคุมการเกิดไฟป่าและการลดการเผาพื้นที่ทางการเกษตร (Rayanakorn, 2010) ทั้งการประกาศมาตรการและนโยบายต่าง ๆ (Pollution Control Department, 2005; 2017a) ตลอดจนการรณรงค์ เสนอวิธีการทางเลือกแทนการเผา และขอความร่วมมือจากประชาชน (Ladavalya Na Ayuthya, 2015; Unthongdee and Chompunth, 2014) ในกรณีนี้ เมื่อพิจารณาในภาพรวมเกี่ยวกับแนวทางการ

แก้ปัญหาหมอกควันตามความเข้าใจของนักเรียน (ดังตารางที่ 5) การลดการเผาป่าถูกอ้างถึงบ่อยที่สุด (ร้อยละ 29.3) ซึ่งตามมาด้วยการลดการเผาขยะ (ร้อยละ 23.9) และการปลูกหรือรักษาป่า (ร้อยละ 18.5) ตามลำดับ นักเรียนชั้น ม.1 มีแนวโน้มที่จะเสนอแนวทางการแก้ปัญหาหมอกควันมากกว่านักเรียนชั้น ม.4 เล็กน้อย โดยนักเรียนชั้น ม.1 เสนอประมาณ 1.72 คำตอบ/คน และนักเรียนชั้น ม.4 เสนอประมาณ 1.53 คำตอบ/คน

เมื่อพิจารณานักเรียนในแต่ละระดับชั้น นักเรียนชั้น ม.1 มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับการปลูกหรือรักษาป่ามากพอ ๆ กับการลดการเผาป่า (ร้อยละ 27.9 และร้อยละ 25.6 ตามลำดับ) ในขณะเดียวกัน นักเรียนชั้น ม.1 มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับการลดการเผาขยะมากพอ ๆ กับการลดการใช้นยานพาหนะ (ร้อยละ 18.6 และร้อยละ 16.3) ถึงกระนั้นก็ตาม การลดการเผาขยะและการใช้นยานพาหนะยังถูกอ้างถึงน้อยครั้งกว่าการปลูกหรือรักษาป่าในกรณีของนักเรียนชั้น ม.4 การปลูกหรือรักษาป่า (ร้อยละ 10.2) ถูกอ้างถึงน้อยครั้งกว่าการลดการเผาทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการเผาป่า (ร้อยละ 32.7) การเผาขยะ (ร้อยละ 28.6) และการเผาสิ่งอื่น ๆ (ร้อยละ 16.3) ซึ่งสะท้อนว่านักเรียนชั้น ม.4 มีแนวโน้มที่จะเข้าใจว่า การปลูกหรือรักษาป่าไม่ได้ช่วยลดปริมาณฝุ่นละอองในอากาศ อย่างไรก็ตาม นักเรียนชั้น ม.4 มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับการลดการใช้นยานพาหนะน้อยกว่านักเรียนชั้น ม.1 (ร้อยละ 4.1 และร้อยละ 16.3 ตามลำดับ) ในกรณีนี้ นักเรียนทั้ง 2 ระดับชั้น อ้างถึงมาตรการทางกฎหมายเพียงเล็กน้อยในการแก้ปัญหาหมอกควัน (ร้อยละ 3.3) ซึ่งสะท้อนว่า นักเรียนเหล่านี้ให้ความสำคัญกับความร่วมมือของประชาชนมากกว่าการใช้กฎหมาย

ตารางที่ 5 แนวทางการแก้ปัญหาหมอกควัน

แนวทางการแก้ปัญหาหมอกควัน	จำนวน (คำตอบ)		
	ม.1	ม.4	รวม
การปลูกป่า/ต้นไม้ และการลดการตัดไม้ทำลายป่า	12 (27.9%)	5 (10.2%)	17 (18.5%)
การลดการเผาขยะ	8 (18.6%)	14 (28.6%)	22 (23.9%)
การลดการเผาป่า	11 (25.6%)	16 (32.7%)	27 (29.3%)
การลดการเผาเพื่อการเกษตร	1 (2.3%)	3 (6.1%)	4 (4.3%)
การลดการเผาเพื่อความอบอุ่น	1 (2.3%)	0 (0.0%)	1 (1.1%)
การลดใช้ยานพาหนะ	7 (16.3%)	2 (4.1%)	9 (9.8%)
การลดการเผาไหม้ของโรงงานอุตสาหกรรม	1 (2.3%)	0 (0.0%)	1 (1.1%)
การลดเผาอื่น ๆ (เช่น การเผาศพ และ ไฟไหม้สิ่งก่อสร้าง)	0 (0.0%)	8 (16.3%)	8 (8.7%)
การเพิ่มมาตรการทางกฎหมาย	2 (4.7%)	1 (2.0%)	3 (3.3%)
รวม	43 (100%)	49 (100%)	92 (100%)

บทสรุปและการอภิปรายผลสำหรับคำถามวิจัยข้อที่ 1

จากคำตอบนักเรียนทั้งหมดเกี่ยวกับนิยาม สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางการแก้ปัญหาหมอกควันในภาคเหนือ ผู้วิจัยทราบผลการวิจัยที่น่าสนใจดังนี้

1. นักเรียนทั้งหมดยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับนิยามของปัญหาหมอกควัน นักเรียนเหล่านี้ให้นิยามบนพื้นฐานจากประสบการณ์ส่วนตัวว่า ปัญหาหมอกควันคือการที่อากาศมีสิ่งแปลกปลอมปะปนอยู่ โดยนักเรียนมักละเลยที่จะระบุชื่อและปริมาณขั้นต่ำของสิ่งแปลกปลอมนั้น ในการนี้ Myers et al. (1999) พบว่า นักเรียนอาจขาดความชัดเจนเกี่ยวกับองค์ประกอบของอากาศที่ไม่เป็นมลพิษ ถึงแม้ว่านักเรียนอาจเข้าใจบางองค์ประกอบของอากาศ โดยเฉพาะ O_2 , CO_2 , และ N_2 แต่ไม่มีนักเรียนคนใดอ้างอิงฝุ่นละอองในอากาศที่ไม่เป็นมลพิษ แต่เมื่อนักเรียนถูกถามถึงองค์ประกอบของอากาศที่เป็นมลพิษ นักเรียนจำนวนหนึ่งจึงระบุถึงฝุ่นละออง ซึ่งสะท้อนว่า นักเรียนแบ่งอากาศออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ อากาศที่เป็นมลพิษ และอากาศที่ไม่เป็นมลพิษ โดยพิจารณาว่า อากาศนั้น “มี” หรือ “ไม่มี” สิ่งแปลกปลอม ตามลำดับ นักเรียนไม่ได้พิจารณาเชิงปริมาณว่า โดยทั่วไปแล้ว อากาศมีสิ่งแปลกปลอมปะปนอยู่ แต่สิ่งแปลกปลอมนั้นมีปริมาณไม่เกินเกณฑ์ขั้นต่ำ

2. นักเรียนทุกคนเข้าใจว่า หมอกควันเกิดจากการเผา แม้นักเรียนทั้ง 2 ระดับชั้นเห็นตรงกันว่า การเผาเพื่อบุกรุกหรือหาของป่าเป็นสาเหตุหลักของปัญหาหมอกควัน แต่นักเรียนชั้น ม.1 ให้ความสำคัญกับการเผาไหม้จากยานพาหนะและโรงงานอุตสาหกรรม (cf., Thornber et al., 1999) มากกว่าการเผาเพื่อกำจัดขยะ ไฟป่า และการเผาเพื่อการเกษตร ส่วนนักเรียนชั้น ม.4 ให้ความสำคัญกับการเผาเพื่อกำจัดขยะ การเผาเพื่อการเกษตร และไฟป่ามากกว่าการเผาไหม้จากยานพาหนะและโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ของ Kreasuwun et al. (2008 : 1) ที่ระบุว่า ฝุ่นละอองขนาดเล็กใน

อากาศประมาณร้อยละ 54-71 มีแหล่งกำเนิดมาจากไฟฟ้าและการเผาเพื่อวัตถุประสงค์ทางการเกษตร และฝุ่นละอองส่วนน้อย (ไม่เกินร้อยละ 10) มาจากเครื่องยนต์ดีเซล นอกจากนี้ นักเรียนชั้น ม.4 เริ่มพิจารณาสภาพอากาศและภูมิประเทศเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาหมอกควัน ซึ่งยังไม่ปรากฏในนักเรียนชั้น ม.1

3. เนื่องจากนักเรียนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในภาคเหนือเป็นเวลาหลายปี นักเรียนจึงเข้าใจดีว่า ปัญหาหมอกควันส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยหลายเรื่องก่อนหน้านี้ (e.g., Dimitriou and Vasilias, 2007; Myers et al., 1999) ในการนี้ นักเรียนสามารถระบุชื่อโรคหรืออาการที่เป็นผลจากฝุ่นละอองปริมาณมากในอากาศ นอกจากนี้ นักเรียนทั้ง 2 ระดับชั้นยังมีแนวโน้มที่จะเข้าใจผลกระทบด้านอื่นด้วย โดยเฉพาะผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (cf., Thornber et al., 1999) ถึงแม้ว่าจำนวนคำตอบมีน้อยกว่าผลกระทบต่อสุขภาพอยู่มากก็ตาม เช่นเดียวกันงานวิจัยก่อนหน้านี้ (Myers et al., 2004) ที่เปิดเผยว่า นักเรียนมักมีความสับสนระหว่างผลกระทบของมลพิษทางอากาศต่าง ๆ นักเรียนจำนวนหนึ่งจึงเข้าใจคลาดเคลื่อนว่า หมอกควันส่งผลให้เกิดภาวะโลกร้อนและรูโหว่โอโซน นอกจากนี้ นักเรียนจำนวนน้อยเข้าใจผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวนักเรียนกว่าผลกระทบทางสุขภาพและสิ่งแวดล้อม

4. เนื่องจากนักเรียนทั้ง 2 ระดับชั้นเข้าใจตรงกันว่า สาเหตุของปัญหาหมอกควันคือการเผาเพื่อปลูกและหาของป่า นักเรียนส่วนใหญ่จึงเห็นตรงกันว่า การลดการเผาป่าเป็นแนวทางหลักในการแก้ปัญหาหมอกควัน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากนักเรียนทั้ง 2 ระดับมีความเข้าใจต่างกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการเผา นักเรียนแต่ละระดับชั้นจึงให้ความสำคัญกับแนวทางการแก้ปัญหาที่แตกต่างกัน โดยนักเรียนชั้น ม.1 ให้ความสำคัญกับการลดการใช้ยานพาหนะ ส่วนนักเรียนชั้น ม.4 ให้ความสำคัญกับการลดการเผาขยะ เนื่องจากนักเรียนจำนวนหนึ่ง สับสนระหว่างปัญหาหมอกควันกับปัญหามลพิษทางอากาศอื่น ๆ

(เช่น ภาวะโลกร้อน) นักเรียนเหล่านี้จึงเข้าใจว่า การเพิ่มหรือรักษาป่าจะช่วยแก้ปัญหาหมอกควัน นักเรียนเหล่านี้ไม่ได้ตระหนักว่า ต้นไม้ไม่ได้นำฝุ่นละอองไปใช้ประโยชน์ ดังเช่นที่ต้นไม้ช่วยลดปริมาณ CO₂ ในอากาศ (ซึ่งเป็นสาเหตุของภาวะโลกร้อน) นักเรียนจำนวนน้อยให้ความสำคัญกับการลดการเผาเพื่อการเกษตรและการเพิ่มมาตรการทางกฎหมาย

ความก้าวหน้าในการเรียนรู้

การสร้างความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องใด ๆ เน้นการวิเคราะห์ว่านักเรียนมีความเข้าใจเดิมใดที่มีศักยภาพในการต่อยอดให้เป็นความเข้าใจทางวิทยาศาสตร์ (Ladachart, 2016) จากผลการวิจัยข้างต้น นักเรียนส่วนใหญ่เข้าใจดีว่า ปัญหาหมอกควันคือสภาวะที่อากาศมีสิ่งแปลกปลอมปะปนอยู่ และสิ่งแปลกปลอมนั้นเกิดจากการเผา (ตารางที่ 1) ดังนั้น ความเข้าใจนี้จึงมีศักยภาพที่จะเป็นลำดับขั้นที่ 1 ของความก้าวหน้าในการเรียนรู้ เนื่องจากปัญหาหมอกควันไม่ได้เกิดขึ้นตลอดทั้งปี หากแต่เกิดขึ้นในบางช่วงเวลาของปี ดังนั้นไม่ใช่การเผาทุกประเภทเป็นสาเหตุของปัญหาหมอกควัน หากแต่เป็นการเผาปริมาณมากที่เกิดขึ้นตามฤดูกาล ในการนี้ นักเรียนส่วนใหญ่ประมาณช่วงเวลาที่เกิดปัญหาหมอกควันได้ (ตารางที่ 2) นอกจากนี้ นักเรียนส่วนใหญ่ยังเข้าใจด้วยว่า ปัญหาหมอกควันเกิดจากการเผาเพื่อหาของป่า ไฟป่า และการเผาเพื่อกำจัดขยะทางการเกษตร (ตารางที่ 3) ดังนั้น ความเข้าใจขั้นที่ 2 จึงเป็นความเชื่อมโยงระหว่างการเผาตามฤดูกาลกับวิถีชีวิตของผู้คนในพื้นที่

ผลการวิจัยในตารางที่ 3 ยังยืนยันด้วยว่า นักเรียนชั้น ม.4 เพียงส่วนน้อยตระหนักถึงสภาพอากาศในฐานะปัจจัยที่ส่งเสริมการเกิดปัญหาหมอกควัน ดังนั้น ความเข้าใจลำดับขั้นที่ 3 จึงเป็นความเข้าใจที่นักเรียนสามารถบูรณาการความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพอากาศ (เช่น ปริมาณฝน และความกดอากาศ) ในการอธิบายการเกิดปัญหาหมอกควัน ยิ่งน้อยไปกว่านั้น นักเรียนชั้น ม.4 เพียงไม่กี่คนตระหนักถึงสภาพภูมิประเทศที่เป็นแอ่งกระทะในฐานะปัจจัยที่ส่งเสริม

การเกิดปัญหาหมอกควัน ความเข้าใจลำดับขั้นที่ 4 จึงเป็นความเข้าใจที่นักเรียนบูรณาการความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพภูมิประเทศในการอธิบายการเกิดปัญหาหมอกควัน ในการนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ภาพที่นักเรียนแต่ละคนวาดเพื่อแสดงกระบวนการเกิดปัญหาหมอกควัน ทั้งนี้เพื่อพิจารณาว่า ลำดับขั้นเหล่านี้สามารถจำแนกความเข้าใจของนักเรียนแต่ละคนได้ดีเพียงใด ซึ่งจะช่วยยืนยันความมีเหตุผลของลำดับขั้นของความก้าวหน้าในการเรียนรู้ (ดังตารางที่ 6 และภาพที่ 3)

ตารางที่ 6 ลำดับขั้นของความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องปัญหาหมอกควันในภาคเหนือ

ลำดับขั้นของ ความก้าวหน้าในการเรียนรู้	ตัวอย่างคำตอบ	จำนวน (คน)	
		ม.1	ม.4
1.ปัญหาหมอกควันเกิดจากการเผา	“ปัญหาหมอกควัน...เกิดจากการที่ประชาชน...เผาขยะเยอะมากเกินไป จึงนักเรียนเข้าใจว่า ปัญหาหมอกควัน ทำให้เกิดหมอกควัน” (F1.18)	14	11
หมอกควัน คือสภาวะที่อากาศมีสิ่งแปลกปลอมปะปนอยู่ ซึ่งเป็นผลจากการเผา นักเรียนระบุการเผาโดยปราศจากการเชื่อมโยงระหว่างกาเผาตามฤดูกาล และวิถีชีวิตของผู้คนในฤดูกาลนั้น นักเรียนยังไม่ตระหนักว่า เหตุใดปัญหาหมอกควันจึงเกิดขึ้นในบางฤดู ทั้ง ๆ ที่การเผาเกิดขึ้นได้ตลอดทั้งปี	“รถยนต์ปล่อยควันจากท่อ...ขึ้นไปในอากาศ ทำให้เกิดปัญหาหมอกควัน การเผาไหม้ขยะทำให้ควันไฟขึ้นสู่อากาศ” (F1.19) “ผู้คนที่ต้องการขยายพื้นที่เพื่อสร้างตึกแถว บ้านเรือน จึงเผาป่ามากขึ้นเรื่อย ๆ” (F1.20) “โรงงานปล่อยก๊าซพิษ การเผา ไฟไหม้” (F1.25) “การเผาไหม้ของเชื้อเพลิงยานพาหนะต่างๆ ทำให้เกิดหมอกควันและ CO ₂ ” (M4.1) “ควันที่ออกมาจากการเผาขยะ (และ) ไปอยู่บนชั้นบรรยากาศที่เราหายใจ” (F4.20)		

ลำดับชั้นของ ความก้าวหน้าในการเรียนรู้	ตัวอย่างคำตอบ	จำนวน (คน)	
		ม.1	ม.4
<p>2. ปัญหาหมอกควันเกิดจาก การเผาตามฤดูกาล</p> <p>นักเรียนเข้าใจว่า ปัญหาหมอก ควันคือสภาวะที่อากาศมีสิ่ง แปรกลปอมปะปนอยู่ ซึ่งเป็น ผลจากการเผาที่เกิดขึ้นตาม ฤดูกาล เช่น การเผาเพื่อ เตรียมพื้นที่ทางการเกษตร การเผาเพื่อหาของป่า และไฟ ป่า นักเรียนแสดงคำตอบที่มี ความเชื่อมโยงระหว่างการเผา ตามฤดูกาลกับวิถีชีวิตของ ผู้คนในฤดูกาลนั้น ทั้งนี้เพื่อ อธิบายว่า เหตุใดปัญหาหมอก ควันจึงเกิดขึ้นในบางช่วงเวลา ของปี แต่กระนั้น นักเรียนยัง ไม่มีการอ้างถึงสภาพอากาศ เพื่ออธิบายว่า เหตุใดฝุ่นละออง หรือสิ่งแปรกลปอมจึงสะสม อยู่ในอากาศเป็นเวลานาน</p>	<p>“เกิดจากการเผาไหม้เพื่อเตรียมพื้นที่ ทางการเกษตรเป็นส่วนสำคัญ” (F1.20)</p> <p>“ปัญหาเหล่านี้เกิดจากการกระทำของมนุษย์ หรือเกิดจากธรรมชาติ ยกตัวอย่างคือ การ เผาซึ่งข้าวนั้น เราจะเก็บข้าวไปขายหรือไม่ ทำผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ จากนั้น ชาวนา ก็จะเผา พวกซึ่งพวกวัชพืช” (F1.24)</p> <p>“การเผาเฟือง (ฟาง) ข้าวหรือต่อข้าวจาก การทำเกษตรกรรม” (M4.2)</p> <p>“การเผาป่าเพื่อเปิดพื้นที่ให้เห็ดได้เจริญ เติบโต เพราะเห็ดเกาะมีราคาแพง” (M4.4)</p> <p>“เกิดจากเกษตรกรทำนาเสร็จ จะเผาฟาง ข้าว เพื่อเตรียมดินในการทำนาปรัง” (M4.8)</p> <p>“การเผาไหม้ของเกษตรกรเพื่อเตรียมพื้นที่ ในการเพาะปลูกและเพื่อการเก็บของป่า ...เมื่อเกิดการเผาไหม้ จนทำให้เกิดควันลอย ขึ้นไปในอากาศในปริมาณมาก จึงทำให้มี หมอกควันลอยอยู่เต็มพื้นที่” (F4.22)</p>	10	13

ลำดับชั้นของ ความก้าวหน้าในการเรียนรู้	ตัวอย่างคำตอบ	จำนวน (คน)	
		ม.1	ม.4
<p>3. ปัญหาหมอกควันเกิดจาก การเผาตามฤดูกาลภายใต้ ความกดอากาศสูง</p> <p>นักเรียนเข้าใจว่า ปัญหาหมอก ควันคือสภาวะที่อากาศมีสิ่ง แปลกปลอมปะปนอยู่ ซึ่งเป็น ผลจากการเผาที่เกิดขึ้นตาม ฤดูกาล เช่น การเผาเพื่อ เตรียมพื้นที่ทางการเกษตร การเผาเพื่อหาของป่า และ ไฟป่า นักเรียนแสดงคำตอบที่ มีความเชื่อมโยงระหว่างการ เผาตามฤดูกาลกับวิถีชีวิตของ ผู้คนในฤดูกาลนั้น ทั้งนี้เพื่อ อธิบายว่า เหตุใดปัญหาหมอก ควันจึงเกิดขึ้นในบางช่วงเวลา ของปี นอกจากนี้ นักเรียนยัง มีการอ้างถึงความกดอากาศ ทั้งนี้เพื่ออธิบายว่า เหตุใดสิ่ง แปลกปลอมหรือฝุ่นละออง จึงสะสมอยู่ในอากาศเป็นเวลา นาน</p>	<p>“เมื่อเราเผาหมอก ๆ เช่น เผาป่าหาเห็ด เผา ต่อข้าว ก็เกิดควันลอยขึ้นไป โลกเรามีแรงกด อากาศ จึงทำให้ควันไม่ไปไหน” (F4.17)</p> <p>“การเผาซากพืชของเกษตรกรภายหลังการ เก็บเกี่ยว และเผาขยะ ... ทำให้ปริมาณก๊าซ คาร์บอนไดออกไซด์ในอากาศมีมากกว่าที่ ควรจะเป็น อาจมีสารแขวนลอยอื่น ๆ รวม ตัวกันในสภาวะที่อากาศปิด” (F4.21)</p> <p>“การที่ชาวบ้านเผาสิ่งต่าง ๆ แล้วเกิด เป็นการเผาไหม้ได้ควัน และเนื่องจากช่วงฤดู หนาว (มี) ความกดอากาศ ควันเลยลอยตัว ต่ำ” (F4.30)</p>	0	3

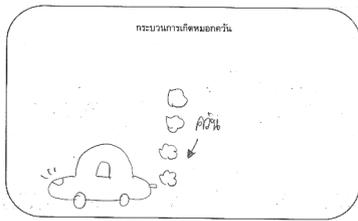
ลำดับชั้นของ ความก้าวหน้าในการเรียนรู้	ตัวอย่างคำตอบ	จำนวน (คน)	
		ม.1	ม.4
<p>4. ปัญหาหมอกควันเกิดจากการเผาตามฤดูกาลภายใต้ความกดอากาศสูงและภูมิประเทศแบบแอ่งกระทะ</p> <p>ควันคือสภาวะที่อากาศมีสิ่งแปลกปลอมปะปนอยู่ ซึ่งเป็นผลจากการเผาที่เกิดขึ้นตามฤดูกาล เช่น การเผาเพื่อเตรียมพื้นที่ทางการเกษตร การเผาเพื่อหาของป่า และไฟป่า นักเรียนแสดงคำตอบที่มีความเชื่อมโยงระหว่างการเผาตามฤดูกาลกับวิถีชีวิตของผู้คนในฤดูกาลนั้น ทั้งนี้เพื่ออธิบายว่า เหตุใดปัญหาหมอกควันจึงเกิดขึ้นในบางช่วงเวลาของปี นอกจากนี้ นักเรียนยังมีการอ้างอิงถึงความกดอากาศและภูมิประเทศ ทั้งนี้เพื่ออธิบายว่า เหตุใดสิ่งแปลกปลอมหรือฝุ่นละอองจึงสะสมอยู่ในอากาศเป็นเวลานาน</p>	<p>“(การ) เผาป่าหาเห็ดถอบ เผาซังข้าวโพด เผาซังข้าว เผาฟาง เผาเศษใบไม้... เนื่องจากภูมิประเทศเป็นแอ่งกระทะ และถูกความกดอากาศกดเอาไว้ ทำให้ควันไปไหนไม่ได้” (M4.7)</p> <p>“เกิดจากการเผา (หญ้า เผาป่าหาเห็ดถอบ เผาขยะ) ของคนในภาคเหนือในชุมชน และการหาของป่า และจากโรงงานอุตสาหกรรม และการจราจร ...เนื่องจากภูมิประเทศเป็นแอ่งกระทะ (และ) ถูกความกดอากาศไว้ ทำให้ควันที่เกิดจากการเผาไหม้ไปไหนไม่ได้” (F4.25)</p> <p>“การเผาป่าเพื่อหาอาหาร ล่าสัตว์ ทำลายขยะต่าง ๆ ของชาวบ้าน ทำให้การเผามีมากขึ้น และควันมีมาก สะสมรวมกัน และเนื่องจากภูมิประเทศเป็นแอ่งกระทะและถูกความกดอากาศกดควันไว้ ทำให้ควันไปไหนไม่ได้” (F4.29)</p>	0	3
รวม		24	30

บทสรุปและการอภิปรายผลสำหรับคำถามวิจัยข้อที่ 2

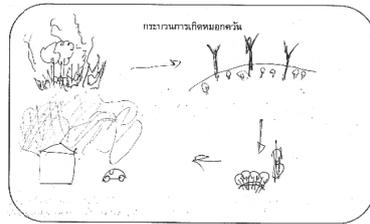
ลำดับขั้นของความก้าวหน้าในการเรียนรู้ (ดังตารางที่ 6) สามารถจำแนกความเข้าใจของนักเรียนส่วนใหญ่ได้ (54 คน จาก 57 คน) โดยนักเรียนชั้น ม.1 ส่วนใหญ่ (24 คน) มีความเข้าใจในระดับที่ 1 และ 2 ซึ่งเป็นความเข้าใจว่า ปัญหาหมอกควันเกิดจากการเผา และปัญหาหมอกควันเกิดจากการเผาที่เกิดขึ้นตามฤดูกาล ตามลำดับ โดยไม่มีนักเรียนชั้น ม.1 คนใดระบุถึงสภาพอากาศและภูมิประเทศในฐานะปัจจัยที่ส่งเสริมการเกิดปัญหาหมอกควัน ผลการวิจัยนี้ไม่ใช่เรื่องที่น่าแปลกใจ ทั้งนี้เพราะการวิจัยนี้เกิดขึ้นในภาคเรียนที่ 1 ซึ่งนักเรียนชั้น ม.1 ยังไม่ผ่านการเรียนรู้เกี่ยวกับความกดอากาศซึ่งส่งผลต่อการเคลื่อนตัวของมวลอากาศ (ตัวชี้วัด ว 6.1 ม.1/2, Bureau of Academic Affairs and Educational Standards, 2010) ความเข้าใจของนักเรียนชั้น ม.1 จึงมาจากประสบการณ์ส่วนตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่า นักเรียนได้สังเกตช่วงเวลาหรือฤดูกาลที่เกิดปัญหาหมอกควันในแต่ละปีหรือไม่ และเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมของผู้คนในฤดูกาลนั้นกับการเกิดหมอกควันอย่างไร

นักเรียนชั้น ม.4 มีความเข้าใจที่หลากหลายมากกว่านักเรียนชั้น ม.1 ถึงแม้ว่านักเรียนชั้น ม.4 ส่วนใหญ่ (24 คน) ยังมีความเข้าใจในระดับที่ 1 และ 2 แต่นักเรียนชั้น ม.4 บางส่วน (6 คน) มีความเข้าใจในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งมีการบูรณาการสภาพอากาศและ/หรือภูมิประเทศในการอธิบายปัญหาหมอกควัน ผลการวิจัยนี้ไม่ใช่เรื่องที่น่าแปลกใจเช่นกัน ทั้งนี้เพราะนักเรียนชั้น ม.4 เคยผ่านการเรียนรู้เกี่ยวกับความกดอากาศมาแล้วในชั้น ม.1 แต่สิ่งที่น่าสนใจคือนักเรียนชั้น ม.4 เพียงจำนวนน้อย (6 คน) สามารถประยุกต์ใช้ความเข้าใจเกี่ยวกับความกดอากาศในการอธิบายปัญหาหมอกควัน ในจำนวนนี้ นักเรียนชั้น ม.4 เพียงครึ่งหนึ่ง (3 คน) สามารถนำความรู้ทางภูมิศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการอธิบายปัญหาหมอกควันในภาคเหนือ ผลการวิจัยนี้จึงยืนยันว่า ปัญหา

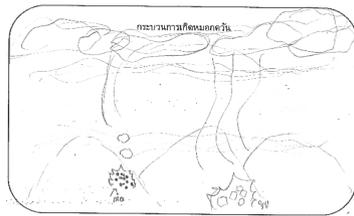
สิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น แม้เป็นเรื่องใกล้ตัวที่นักเรียนสามารถมีประสบการณ์ตรง แต่ก็มีความซับซ้อนที่นักเรียนต้องรู้จักเชื่อมโยงองค์ความรู้จากกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ (เช่น วิทยาศาสตร์ และสังคมศาสตร์) อย่างมีความหมาย



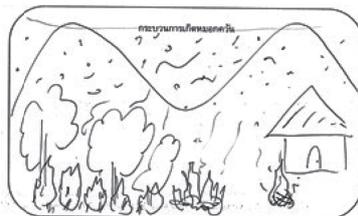
ลำดับขั้นที่ 1 (F4.19)



ลำดับขั้นที่ 2 (M4.4)



ลำดับขั้นที่ 3 (F4.17)



ลำดับขั้นที่ 4 (F4.29)

ภาพที่ 3 ตัวอย่างภาพที่แสดงความเข้าใจของนักเรียนในแต่ละลำดับขั้น

ลำดับขั้นของความก้าวหน้าในการเรียนรู้ไม่สามารถจำแนกความเข้าใจของนักเรียนบางคน โดยนักเรียนชั้น ม.1 คนหนึ่ง (F1.13) ให้นิยามปัญหาหมอกควันไว้ว่าเป็น “อากาศร้อน (ซึ่ง) ทำให้รู้สึกอึดอัด” และอธิบายกระบวนการเกิดปัญหาหมอกควันไว้ว่า “เดือนมีนาคมใกล้เข้าหน้าร้อน อากาศเริ่มร้อน คนที่อยู่บน (ภู) เขาก็เดือดร้อน เพราะไฟไหม้ป่า” ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัญหาหมอกควันอย่างตรงประเด็น ดังนั้น นักเรียนคนนี้จึงอาจมีความเข้าใจในลำดับที่ต่ำกว่าลำดับขั้นของความก้าวหน้าในการเรียนรู้นี้ ในขณะที่นักเรียนชั้น ม.4 คนหนึ่ง (M4.12) อธิบายว่า “ปัญหาจากการที่คนในชุมชนนั้นได้ทำการ

เผาขยะ ทำอะไรต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดประกายไฟ ทำให้มีหมอกควัน และอีกอย่าง ในภาคเหนือมีความกดอากาศ ทำให้หนาวและทำให้มีหมอก จึงทำให้บรรยากาศ หมองมัว” นักเรียนคนนี้ตีความคำว่า “หมอก” แตกต่างไปจากผู้วิจัย โดยผู้วิจัย หมายถึงความขุ่นมัวจากฝุ่นละอองในอากาศ แต่นักเรียนคนนี้หมายถึงหมอก ที่เกิดจากความชื้นในอากาศ

นักเรียนชั้น ม.4 อีกคนหนึ่ง (F4.16) อธิบายกระบวนการเกิดปัญหา หมอกควันไว้ว่า “ก็เขาเผาแล้วเกิดควันมากมายลอยขึ้นข้างบนที่ชั้นบรรยากาศ ถูกความกดอากาศกดไว้เป็นหมอกที่เหม็น” คำตอบนี้แสดงว่า นักเรียนคนนี้ เข้าใจดีว่า ปัญหาหมอกควันเกิดจากการเผา (ลำดับขั้นที่ 1) แต่กระนั้นก็ตาม นักเรียนคนนี้ได้เชื่อมโยงการเผากับฤดูกาลอย่างชัดเจน (ลำดับขั้นที่ 2) แต่กลับอ้างถึงความกดอากาศที่ “กด” ฝุ่นละอองไว้ (ลำดับขั้นที่ 3) นักเรียน คนนี้จึงก้าวกระโดดจากความเข้าใจลำดับขั้นที่ 1 ไปยังความเข้าใจลำดับขั้นที่ 3 การก้าวกระโดดข้ามลำดับขั้นที่ 2 อาจเกิดจากการที่นักเรียนคนนี้เคยการ กล่าวถึงการเผาตามฤดูกาล ทั้งนี้เพราะนักเรียนคนนี้ระบุช่วงเวลาการเกิดปัญหา หมอกควันได้ถูกต้อง อย่างไรก็ตาม เนื่องจากความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่อง ใด ๆ เป็นการบรรยายว่า นักเรียนส่วนใหญ่ (ไม่ใช่ทั้งหมด) มีแนวโน้มที่จะพัฒนา ความเข้าใจเรื่องนั้นอย่างไร (Ladachart, 2016) นักเรียนส่วนน้อยอาจมี พัฒนาการทางความเข้าใจที่แตกต่างจากลำดับขั้นในการวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะต่อการเรียนการสอน

หากปัญหาหมอกควันจะได้รับการป้องกันและแก้ไขอย่างยั่งยืน ปัญหา หมอกควันควรได้รับการบรรจุลงในหลักสูตรสถานศึกษา (Rayanakorn, 2010) การวิจัยนี้ได้ศึกษาความเข้าใจเดิมของนักเรียนชั้น ม.1 และ ม.4 และเสนอความ ก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องปัญหาหมอกควันในภาคเหนือ ซึ่งสามารถเป็น แนวทางในการออกแบบหลักสูตรและการเรียนการสอนเรื่องปัญหาหมอกควัน

ในโรงเรียนได้ โดยผลการวิจัยเปิดเผยว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความเข้าใจเป็น
ทุนเดิมอยู่แล้วว่า ปัญหาหมอกควันเกิดจากการเผา อย่างไรก็ตาม นักเรียนอาจ
ยังไม่ชัดเจนเกี่ยวกับนิยามของปัญหาหมอกควัน ดังนั้น ครูอาจจำเป็นต้องสร้าง
ความเข้าใจกับนักเรียนก่อนว่า หมอกควันคือฝุ่นละอองที่เกิดจากการเผา ซึ่งแม้
มีอยู่บ้างแล้วในอากาศทั่วไป แต่ก็จะเป็นปัญหาได้ หากปริมาณมีมากเกินไป
ความเข้าใจพื้นฐานนี้จะช่วยให้นักเรียนแยกแยะปัญหาหมอกควันออกจาก
ปัญหามลพิษทางอากาศอื่น ๆ เช่น ภาวะโลกร้อน ภูเขาไฟไอโซน และฝนกรด
ซึ่งมีสาเหตุจากสารอื่นที่ไม่ใช่ฝุ่นละออง

ถึงแม้ว่านักเรียนส่วนใหญ่อาจเข้าใจอยู่แล้วว่า ปัญหาหมอกควันเกิด
จากฝุ่นละอองจากการเผา และเกิดขึ้นในช่วงรอยต่อระหว่างฤดูหนาวและฤดู
ร้อน แต่นักเรียนบางคนอาจยังไม่เข้าใจข้อเท็จจริง 2 ข้อนี้ ครูจึงควรส่งเสริมให้
นักเรียนทุกคนมีความเข้าใจพื้นฐานนี้ โดยครูอาจใช้คำถามเพื่อกระตุ้นความ
สงสัยของนักเรียน และใช้ประสบการณ์ส่วนตัวของนักเรียนในการอภิปรายกับ
นักเรียนทั้งชั้น นอกจากนี้ ครูอาจใช้ข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยของ
ปริมาณฝุ่นละอองในแต่ละเดือน (Pollution Control Department, 2017b)
และเกณฑ์การแบ่งฤดูกาลในประเทศไทย (Meteorological Department,
n.d.-b) เพื่อให้ให้นักเรียนใช้ข้อมูลนั้นสร้างกราฟที่ยืนยันข้อเท็จจริง 2 ข้อนี้
(ดังภาพที่ 2) จากนั้น เพื่อให้ให้นักเรียนเกิดความก้าวหน้าในการเรียนรู้ ครูจึงต้อง
มีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักเรียนเข้าใจว่า การเปลี่ยนจากฤดูหนาวสู่ฤดูร้อนส่งผล
ต่อวิถีชีวิตของผู้คนอย่างไร และเกี่ยวข้องกับการเผาในช่วงเวลานั้นอย่างไร

ครูอาจเริ่มต้นด้วยการอภิปรายกับนักเรียนด้วยคำถามต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น
เป็นผู้คนในภาคเหนือส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอะไร ภาคเหนือมีผลผลิตทาง
การเกษตรที่สำคัญอะไรบ้าง กิจกรรมทางการเกษตรในช่วงเวลานั้นคืออะไร
และกิจกรรมเหล่านั้นเกี่ยวข้องกับการเกิดหมอกควันอย่างไร ในการนี้ ครูอาจ
นำเสนอข้อมูลจากศูนย์สารสนเทศการเกษตรว่า พืชเศรษฐกิจในภาคเหนือคือ

ข้าวนาปี ข้าวนาปรัง ข้าวโพด และมันสำปะหลัง (Office of Agricultural Economic, 2014) ซึ่งมีการเก็บเกี่ยวผลผลิตเสร็จสิ้นประมาณเดือนกันยายน-เดือนตุลาคม (Office of Agricultural Economic, 2016) หรือในช่วงปลายฤดูฝน (Meteorological Department, n.d.-b) ดังนั้น ช่วงเวลาหลังจากนี้คือ การกำจัดวัชพืชลื้อทิ้งและเตรียมพื้นที่การเกษตรสำหรับปีเพาะปลูกถัดไป ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ปริมาณฝุ่นละอองเริ่มเพิ่มขึ้น (ภาพที่ 2, Pollution Control Department, 2017b) การอภิปรายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักเรียนเชื่อมโยง การเกิดหมอกควันกับการเผาตามฤดูกาลของผู้คนในพื้นที่

นอกจากนี้ ครูอาจใช้ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมที่แสดงจุดความร้อน ในช่วงเวลาต่าง ๆ ของพื้นที่ภาคเหนือ (Thailand Fire Monitoring System, n.d.) ทั้งนี้เพื่อให้นักเรียนเปรียบเทียบจำนวนจุดความร้อนในแต่ละฤดู ซึ่งนักเรียนจะสังเกตว่า จุดความร้อนมีจำนวนมากในช่วงฤดูหนาวและฤดูร้อน จากนั้น ครูจึงอภิปรายกับนักเรียนด้วยคำถามที่ว่า จุดความร้อนคืออะไร และ เหตุใดจุดความร้อนจึงมีจำนวนมากในช่วงเวลานั้น ซึ่งจะสนับสนุนข้อมูล เกี่ยวกับการเผาทางการเกษตร ในระหว่างนี้ ครูอาจเพิ่มเติมว่า นอกจาก การเผาทางการเกษตรแล้ว จุดความร้อนอาจเป็นไฟฟ้าตามธรรมชาติได้เช่นกัน โดยครูอาจนำเสนอข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับการเกิดไฟฟ้า (Department of National Park, Wildlife and Plant Conservation, 2017) ซึ่งภาคเหนือ มีแนวโน้มที่จะเกิดไฟฟ้าบ่อยครั้งกว่าภาคอื่น ครูอาจอภิปรายกับนักเรียน ด้วยว่า เหตุใดภาคเหนือจึงเกิดไฟฟ้าบ่อยครั้ง และไฟฟ้าเกี่ยวข้องกับการเผา ตามฤดูกาลหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อให้นักเรียนตระหนักว่า การเผาตามฤดูกาลอาจ ก่อให้เกิดไฟฟ้าได้เช่นกัน

เมื่อนักเรียนเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาหมอกควัน การเผา ตามฤดูกาล และวิถีชีวิตทางการเกษตรของผู้คนในพื้นที่แล้ว ครูจึงส่งเสริมให้ นักเรียนพัฒนาความเข้าใจที่ซับซ้อนมากขึ้นโดยการบูรณาการความเข้าใจ

เกี่ยวกับสภาพอากาศ นักเรียนส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะเข้าใจเป็นทุนเดิมอยู่แล้วว่า การเผาก่อให้เกิดฝุ่นละอองลอยขึ้นไปในอากาศ อย่างไรก็ตาม นักเรียนอาจยังไม่ได้สะท้อนคิดว่า ฝุ่นละอองลอยไปไหนหลังจากนั้น และการลอยของฝุ่นละอองขึ้นอยู่กับปัจจัยใดบ้าง ในกรณีนี้ ครูจึงอาจให้นักเรียนตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการลอยตัวของฝุ่นละอองในอากาศ โดยครูอาจสร้างกรอบแนวคิดให้กับนักเรียนด้วยข้อมูลแผนที่อากาศ (Meteorological Department, n.d.-c) ซึ่งนักเรียนจะสังเกตเห็นว่า ฤดูหนาวเป็นช่วงเวลาที่มีความกดอากาศสูง จากนั้นนักเรียนอาจสร้างแบบจำลอง เพื่อสังเกตและเปรียบเทียบการลอยตัวของฝุ่นละอองในสภาพอากาศที่มีอุณหภูมิและความกดอากาศแตกต่างกัน

แนวคิดทางวิทยาศาสตร์คือว่า เมื่อความกดอากาศต่ำ อากาศในบริเวณนั้นจะลอยตัวขึ้นสูง และอากาศในบริเวณใกล้เคียงจะเคลื่อนมาแทนที่ แต่เมื่อความกดอากาศสูง อากาศในบริเวณนั้นจะลอยขึ้นสูงไม่ได้มาก ดังนั้น อากาศจึงเคลื่อนตัวไปยังบริเวณใกล้เคียง ซึ่งการเคลื่อนตัวของอากาศส่งผลต่อการเคลื่อนตัวของฝุ่นละอองในอากาศด้วยเช่นกัน ในกรณีนี้ ครูอาจใช้ข้อมูลแผนที่อากาศเพื่ออภิปรายให้นักเรียนเข้าใจว่า ภาคเหนือในช่วงฤดูหนาวมีความกดอากาศสูง ซึ่งหมายความว่า อากาศในบริเวณนั้นจะลอยตัวขึ้นสูงไม่ได้ อากาศจึง “พยายาม” เคลื่อนตัวไปยังบริเวณโดยรอบ เมื่อนักเรียนเข้าใจแนวคิดนี้แล้ว ครูจึงอภิปรายกับนักเรียนต่อไปว่า เหตุใดฝุ่นละอองจึงยังคงสะสมอยู่ในบริเวณนั้น และไม่เคลื่อนตัวไปยังบริเวณโดยรอบ ทั้งนี้เพราะนักเรียนยังคงสังเกตเห็นได้ว่า บริเวณนั้นยังคงเต็มไปด้วยหมอกควัน การอภิปรายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอลักษณะภูมิประเทศของภาคเหนือ ซึ่งมีเทือกเขาวางตัวในแนวทิศเหนือ-ทิศใต้ ซึ่งขวางกั้นการเคลื่อนตัวของฝุ่นละอองในอากาศ

จากลำดับขั้นของความก้าวหน้าในการเรียนรู้เรื่องปัญหาหมอกควัน ความท้าทายสำคัญอยู่ตรงรอยต่อระหว่างลำดับขั้นที่ 2 และ 3 ซึ่งนักเรียนต้องอาศัยความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพอากาศ โดยเฉพาะความกดอากาศ และการ

เคลื่อนตัวของอากาศ ในการวิจัยครั้งนี้ นักเรียนชั้น ม.4 เพียงส่วนน้อยก้าวข้ามความท้าทายนี้ได้ แม้นักเรียนเหล่านี้ผ่านการเรียนรู้เกี่ยวกับสภาพอากาศในระดับชั้น ม.1 มาแล้วก็ตาม ดังนั้น หากโรงเรียนต้องการบูรณาการปัญหาหมอกควันในหลักสูตรสถานศึกษา โรงเรียนต้องแน่ใจว่า นักเรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพอากาศและภูมิประเทศในภาคเหนือ นักเรียนจึงจะเข้าใจกระบวนการเกิดปัญหาหมอกควันได้อย่างมีอ่องแท้และมีความหมาย การเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาหมอกควันจึงไม่ควรอยู่ในระดับชั้นใดชั้นหนึ่ง หากแต่โรงเรียนควรพัฒนาหลักสูตรหลายปี (Smith et al., 2006) ซึ่งนักเรียนได้พัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับการเผา ฤดูกาล และวิถีชีวิตทางการเกษตรในระดับชั้นต้น ก่อนที่นักเรียนจะได้เรียนรู้กระบวนการเกิดปัญหาหมอกควันในระดับชั้นสูงขึ้นต่อไป

เมื่อนักเรียนเข้าใจสาเหตุและกระบวนการเกิดปัญหาหมอกควันแล้ว ครูจึงอภิปรายกับนักเรียนเกี่ยวกับผลกระทบของปัญหาหมอกควัน ซึ่งจากผลการวิจัยในครั้งนี้ นักเรียนส่วนใหญ่ตระหนักและเข้าใจผลกระทบต่อสุขภาพได้ไม่ยาก ดังนั้น ครูจึงอาจอภิปรายเพื่อขยายความเข้าใจนี้ให้กว้างมากขึ้น โดยการให้นักเรียนพิจารณาผลกระทบด้านอื่น ๆ ที่สืบเนื่องมาจากผลกระทบต่อสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลง และจำนวนผู้ป่วยที่มากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้นักเรียนตระหนักถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม เนื่องจากนักเรียนอาจสับสนระหว่างปัญหาหมอกควันกับปัญหามลพิษทางอากาศอื่น ๆ (เช่น ภาวะโลกร้อน) ครูอาจจำเป็นต้องทบทวนเกี่ยวสาเหตุของปัญหามลพิษทางอากาศแต่ละประเภท ทั้งนี้เพื่อให้นักเรียนเข้าใจว่า แม้ปัญหามลพิษทางอากาศต่างๆ อาจมีสาเหตุบางอย่างร่วมกัน (เช่น การเผาที่มีการปลดปล่อยทั้งฝุ่นละอองและ CO₂ ในอากาศ) แต่สารปนเปื้อนแต่ละชนิดส่งผลกระทบต่อสภาพอากาศที่แตกต่างกัน

ในส่วนของแนวทางการแก้ปัญหาหมอกควัน ครูจำเป็นต้องเน้นย้ำกับนักเรียนเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาหมอกควัน และอภิปรายกับนักเรียนเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาที่ตรงกับสาเหตุนั้น จากผลการวิจัยในครั้งนี้ นักเรียนจำนวนหนึ่งเข้าใจว่า การปลูกและรักษาป่าจะช่วยลดหรือแก้ปัญหาหมอกควัน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่นักเรียนเหล่านี้ยังไม่เข้าใจสาเหตุและกระบวนการเกิดปัญหาหมอกควันอย่างถ่องแท้ ครูจึงจำเป็นต้องอภิปรายกับนักเรียนว่าแนวทางการแก้ปัญหานั้นเกี่ยวข้องกับสาเหตุของปัญหาอย่างไร เนื่องจากการแก้ปัญหาหมอกควันเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์และสังคม (Socio-scientific issue) การใช้ประเด็นนี้เพื่อจัดการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่น่าสนใจ (Sadler et al., 2016) ตัวอย่างเช่น ครูอาจนำเสนอแนวคิด “การเผาภายใต้การกำกับ” (Prescribed burning) ทั้งนี้เพื่อให้นักเรียนได้แย้งบนพื้นฐานของข้อมูลด้วยมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ (เช่น เกษตรกร และนักธุรกิจการท่องเที่ยว) และตัดสินใจว่าแนวคิดนี้ควรเป็นที่ยอมรับหรือไม่

ข้อเสนอแนะเหล่านี้สอดคล้องกับแนวทางการจัดการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ในปัจจุบัน ซึ่งเน้นให้นักเรียนได้ทำการสืบเสาะทางวิทยาศาสตร์ (NGSS Lead States, 2013) ซึ่งนักเรียนจะได้ฝึกปฏิบัติงานทางวิทยาศาสตร์ด้านต่าง ๆ เช่น การตั้งคำถาม การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสร้างแบบจำลอง การสร้างคำอธิบาย และการให้เหตุผลทางวิทยาศาสตร์ (Ladachart and Yuenyong, 2016) แต่ด้วยปัญหาหมอกควันเป็นปรากฏการณ์ที่นักเรียนไม่สามารถสืบเสาะหรือจัดกระทำได้โดยตรง การให้นักเรียนเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจึงเป็นไปได้ยาก ในกรณีนี้ ครูสามารถใช้ข้อมูลทุติยภูมิที่หน่วยงานต่าง ๆ เก็บรวบรวมไว้เพื่อให้นักเรียนวิเคราะห์และสร้างคำอธิบายด้วยตนเอง (Ladachart et al., 2015) ตลอดจนชี้แจงความน่าเชื่อถือของคำอธิบายนั้นด้วยข้อมูลและหลักฐาน (Suttakun and Ladachart, 2013)

ดังนั้น หมอกควันแม้เป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อในวงกว้างในภาคเหนือ แต่ก็มีศักยภาพในการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนานักเรียนให้เป็นผู้รู้วิทยาศาสตร์

ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยในอนาคต

งานวิจัยนี้ยังมีข้อจำกัดหลายประการ ประการแรกคือจำนวนผู้ให้ข้อมูลที่จำกัด ดังนั้น เพื่อยืนยันความก้าวหน้าในการเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาหมอกควันในภาคเหนือ งานวิจัยในอนาคตควรมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลที่มากและหลากหลายยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่า ความก้าวหน้าในการเรียนรู้จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงหรือไม่ ประการที่สองคือวิธีการเก็บข้อมูล ซึ่งแม้แบบสอบถามเปิดโอกาสให้นักเรียนได้เขียนและวาดภาพเพื่อแสดงความเข้าใจของตนเอง แต่แบบสอบถามอาจยังไม่ละเอียดเพียงพอในการวัดความซับซ้อนในความเข้าใจของนักเรียน งานวิจัยในอนาคตจึงควรมีการใช้วิธีการเก็บข้อมูลอื่น เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อตรวจสอบและยืนยันผลการวิจัยให้น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น เนื่องด้วยงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงประจักษ์ชิ้นแรก ๆ ที่มุ่งพัฒนาความก้าวหน้าในการเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย งานวิจัยในอนาคตอาจเป็นการศึกษาปัญหาสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น การรुकูล้ำของน้ำทะเลในภาคใต้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนเรื่องนั้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

Allen, M. (2014). *Misconceptions in Primary Science*. Maidenhead : Open University Press.

- Black, P., Wilson, M., and Yao, S. (2011). **Road Maps for Learning : A Guide to the Navigation of Learning Progression.** Measurement: Interdisciplinary Research and Perspective, 9(2-3), 71-123.
- Boyes, E., Myers, G., Skamp, K., Stanisstreet, M., and Yeung, S. (2007). **Air Quality : A Comparison of Students' Conceptions and Attitudes across the Continents. Compare : A Journal of Comparative and International Education,** 37(4), 425-445.
- Boyes, E. and Stanisstreet, M. (1997). Children's Models of Understanding of Two Major Global Environmental Issues (Ozone Layer and Greenhouse Effects). **Research in Science and Technological Education,** 15(1), 19-28.
- Bureau of Academic Affairs and Educational Standards. (2010). **Indicators and Core Learning Content in Science According to the Basic Education Core Curriculum B.E. 2551.** Bangkok: Press of the Agrocultural Co-operative Federation of Thailand. (in Thai)
- Bureau of Academic Affairs and Educational Standards. (2017). **Draft of Learning Standards and Indicators in the Learning Areas of Mathematics, Science and Geography as Part of the Learning Area of Social Studies, Religion, and Culture (Revised Version B.E. 2560) According to the Basic Education Core Curriculum B.E. 2551.** Retrived November, 2017 from http://academic.obec.go.th/web/node/1/1/news_sec_detail/18. (in Thai)

- Clement, J. and Zietsman, A. (1989). Not All Perceptions Are Misconceptions: Finding “Anchoring Conceptions” for Grounding Instruction on Students’ Intuitions. **International Journal of Science Education**, 11(Special Issue), S54-S65.
- Department of National Park, Wildlife and Plant Conservation. (2017). **Wildfire Areas in Each Province in B.E. 2560**. Retrived November, 2017 from <http://www.dnp.go.th/forestfire/web/frame/statistic.html> (in Thai)
- Dimitriou, A. and Christidou, V. (2007). Pupils’ Understanding of Air Pollution. **Journal of Biological Education**, 42(1), 24-29.
- Duschl, R., Maeng, S., and Sezen, A. (2011). Learning Progressions and Teaching Sequences: A Review and Analysis. **Studies in Science Education**, 47(2), 123-182.
- Kreasuwun, J., Chodamornsuk, C., Wirunvedchayan, O., and Ratjiranukool, P. (2008). **Weather Analysis and Air Pollution Warning: Full Research Report (Project Code RDG5130002)**. Bangkok : The Thailand Research Fund. (in Thai)
- Ladavalaya Na Ayuthya, S. (2015). The Expasion Results Project to Follow up the Solutions of Smog Crisis, Chiang Mai Province, B.E. 2555. **Political Science and Public Administration Journal**, 6(1-2), 109-126. (in Thai)
- Ladachart, L. (2015). **Qualitative Research for Science Teachers**. Bangkok : Chulalongkorn University Press. (in Thai)

- Ladachart, L. (2016). Learning Progressions in Science. **Journal of Research Unit on Science, Technology and Environment for Learning**, 7(1), 141-162. (in Thai)
- Ladachart, L., Chimphali, K., Aryowong, N., Ngaewkoodrua, N., Srakhao, S., Wangead, C., and Thammaprateep, J. (2015). Ninth Grade Students' Making Scientific Inferences and Explanations. Silpakorn University **Journal of Social Sciences, Humanities, and Art** (Thai Version), 35(1), 171-206. (in Thai)
- Ladachart, L. and Ladachart, L. (2016). From Students' Explanations towards a Way to Learning Design about Global Warming. **Journal of Research Unit on Science, Technology and Environment for Learning**, 7(1), 88-102. (in Thai)
- Ladachart, L. and Yuenyong, C. (2016). What Thai Science Teachers Should Learn from the Programme for International Student Assessment. **Parichart Journal**, 28(2), 108-137.
- Larkin, D. (2012). Misconceptions about "Misconceptions": Preservice Secondary Science Teachers' Views on the Value and Role of Student Ideas. **Science Education**, 96(5), 927-959.
- Myers, G., Boyes, E., and Stanisstreet, M. (1999). Something in the Air : School Students' Ideas about Air Pollution. **International Research in Geographical and Environmental Education**, 8(2), 108-119.

- Myers, G., Boyes, E., and Stanisstreet, M. (2004). School Students' Ideas about Air Pollution : Knowledge and Attitudes. **Research in Science and Techological Education**, 22(2), 133-152.
- Nakseeharach, D. (2016). Forest Laws of Thailand and the Dynamics of Asean Cooperation for Preventing Transboundary Haze Pollution from Forest Fires. **Journal of Environmental Management**, 12(1), 198-113. (in Thai)
- National Research Council. (2007). **Taking Science to School: Learning and Teaching Science in Grades K-8**. Washington, D.C.: The National Academics.
- NGSS Lead States. (2013). **Next Generation Science Standards: For States, By States**. Washington D.C. : National Academy of Sciences.
- Office of Agricultural Economic. (2014). **Unified Data in the Nothern Regien B.E. 2557**. Retrived on November, 2017, from <http://www.oae.go.th/download/forecast/unityofnorthregion2557.pdf> (in Thai)
- Office of Agricultural Economic. (2016). **Monthly Calendar of Important Argicultural Products B.E. 2559/2560**. Retrived on November, 2017, from http://www.oae.go.th/download/banner_files/calendar1-10-57.pdf (in Thai)
- Pochanaet, P. (2016). The Present State of Urban Air Pollution Problems in Thailand's Large Cities: Cases of Bangkok, Chiang Mai, and Rayong. **Journal of Environmental Management**, 12(1), 114-133. (in Thai)

- Pollution Control Department. (2005). **National Master Plan for Opening Burning Control**. Retrived on November, 2017, from http://infofile.pcd.go.th/air/air_Openburning.pdf?CFID=1629110&CFTOKEN=16341544 (in Thai)
- Pollution Control Department. (2017a). **Action Plan for Preventing and Reducing Haze Air Pollution in the Northern Regien B.E. 2560**. Retrived on November, 2017, from http://infofile.pcd.go.th/air/northair_actionpln20170207.pdf?CFID=1629110&CFTOKEN=16341544 (in Thai)
- Pollution Control Department. (2017b). **Summary of Air Quality Data B.E. 2557-2559**. Retrived on September, 2017, from <http://aqnis.pcd.go.th> (in Thai)
- Pui-ming Yeung, S. P., Boyes, E., and Stanisstreet, M. (2004). Air Pollution: The Knowledge and Attitudes of Secondary School Students in Hong Kong. **International Research in Geographical and Environmental Education**, 13(1), 21-37.
- Rayanakorn, M. (2010). **Haze and Air Pollution in Chiang Mai**. Chiang Mai: Login Design Work. (in Thai)
- Sadler, T. D., Romine, W. L., and Topcu, M. S. (2016). Learning Science Content through Socio-scientific Issues-based Instruction: A Multi-level Assessment Study. **International Journal of Science Education**, 38(10), 1622-1635.
- Skamp, K., Boyes, E., and Stanisstreet, M. (2004). Students' Ideas and Attitudes about Air Quality. **Research in Science Education**, 34(3), 313-342.

- Smith, C. L., Wiser, M., Anderson, C. W., and Krajcik, J. (2006). Implications of Research for Standards and Assessment: A Proposed Learning Progression for Matter and the Atomic-Molecular Theory. **Measurement: Interdisciplinary Research and Perspective**, 14(1&2), 1-98.
- Suttakun, L. and Ladachart, L. (2013). Fourth Grade Students' Scientific Reasoning. **Naresuan University Journal : Science and Technology**, 21(3), 107-123. (in Thai)
- Thailand Fire Monitoring System. (n.d.). **Daily Fire Situation Data**. Retrived on November, 2017, from <http://fire.gistda.or.th/download.html> (in Thai)
- Thornber, J., Stanisstreet, M., and Boyes, E. (1999). School Students' Ideas about Air Pollution: Hindrance or Help for Learning? **Journal of Science Education and Technology**, 8(1), 67-73.
- Topographic-Map. (n.d.). **Chiang Mai**. Retrived on November, 2017, from <http://en-gb.topographic-map.com/places/Chiang-Mai-6644747>
- Unthongdee, N. and Chompunth, C. (2014). Public Participation in Prevention and Solution of Haze Air Pollution in Mae Hong Son Province. **Journal of Environmental Management**, 10(2), 21-38. (in Thai)
- Wylie, J., Sheehy, N., McGuinness, C., and Orchard, G. (1998). Chidren's Thinking about Air Pollution: A Systems Theory Analysis. **Environmental Education Research**, 4(2), 117-137.

**ความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน
Satisfaction of Personnels in all Divisions under The Office
of the President of Kasetsart University toward the
Organizational Working Climate**

สวรรณชิต สุภาพวงษ์สกุล¹
Sawanchid Suphabwongsakul¹

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากร ในปี 2560 (ระหว่างเดือนพฤษภาคม-เดือนมิถุนายน 2560) ประกอบด้วยหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายในอาคารสารนิเทศ 50 ปี จำนวน 8 หน่วยงาน และหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่นอกอาคารสารนิเทศ 50 ปี จำนวน 6 หน่วยงาน รวม 14 หน่วยงาน โดยใช้แนวคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์เบิร์ตซ์ Herzberg เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กรมารวบรวมเป็นคำถาม นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ และวัดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert Scale)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.45) มีผู้ตอบแบบสอบถาม 903 คน

¹นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากทั้งหมด 1,099 คน คิดเป็นร้อยละ 82.17 ด้านเพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงานและมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.67 และด้านมีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.08 สำหรับความพึงพอใจของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อบรรยากาศการทำงาน สถานพยาบาล มก. มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.10 และกองการเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.81 เมื่อพิจารณาหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายในอาคารสารนิเทศ 50 ปี พบว่าด้านเพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.71 และด้านมีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสม ตามสภาพของพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.81 และหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่นอกอาคารสารนิเทศ 50 ปี พบว่า ด้านแสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.74 และด้านจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.35 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ ด้านมีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสม ตามสภาพของพื้นที่ ด้านจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน และด้านห้องน้ำสะอาดตามลำดับ จึงเสนอแนะให้เพิ่มพื้นที่พักผ่อนและปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เหมาะสมเพิ่มจุดจำหน่ายอาหารใกล้สถานที่ทำงานและดูแลด้านความสะอาดของห้องน้ำให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรต่อไป และควรทำการศึกษาความต้องการของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ บรรยากาศการทำงาน บุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Abstract

The objective of this study was to find out the personnel's satisfaction in all divisions under the Office of the President of Kasetsart University (KU) toward the organizational working climate by collecting data from the personnel between May and June, B.E. 2560 in total 14 divisions including 8 divisions inside and 6 divisions outside the 50-year Information Building. This study's questionnaire of Likert's 5-level rating scale was developed following the Herzberg's two-factor theory and the theory of organizational climate. The data were analyzed in terms of percentage, arithmetic means and frequency.

There were 903 respondents from the total of 1,099 persons, representing 82.17% and the study revealed that the overall personnel's satisfaction in all of the divisions under the Office was at the high level ($\bar{x}=3.45$). When it was considered aspect by aspect, the aspect of colleague support and contribution to promote the organizational working climate had the highest average ($\bar{x}=3.67$) whereas the aspect of having places to rest and appropriate landscapes in the workplaces according to the area conditions had the lowest average ($\bar{x}=3.08$). When it was considered division by division, the personnel's satisfaction of the KU Infirmary Division had the highest average ($\bar{x}=4.10$) whereas the Personnel Division had the lowest average ($\bar{x}=2.81$). When it was considered the division locations inside the 50-year Information

Building, the aspect of colleague support and contribution to promote the organization work climate had the highest average ($\bar{x}=3.71$) whereas the aspect of having places to rest and appropriate landscapes in the workplaces according to the area conditions had the lowest average ($\bar{x}= 2.81$). When it was considered the division locations outside the 50-year Information Building, the aspect of lighting in the office adequate for the operation had the highest average ($\bar{x}=3.74$) whereas the aspect of quality food sold near the workplaces had the lowest average ($\bar{x}= 3.35$). Due to the results of the lowest averages in some aspects as mentioned above, the study recommended that there should be some places to rest; the landscapes near the workplaces should be appropriately improved according to the area conditions; food center with quality near the workplaces should be more provided and the toilets should be always kept clean. As for further study, the personnel's needs in these divisions under the Office of the President should be investigated in order to obtain results for further improvement and development according to the personnel's needs for the maximum benefit.

Keywords : satisfaction, working climate, personnel's, Kasetsart University

บทนำ

บรรยากาศการทำงาน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ เป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดกำลังใจ มีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน สร้างความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร การมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย มีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน สามารถช่วยให้งานเสร็จเร็วขึ้นอย่างมีคุณภาพ ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน (working Environment) เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น ความสะอาด แสงสว่าง อุณหภูมิในห้องทำงาน พื้นที่ในการทำงาน ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ไม่เบียดเบียนต่อการทำงาน ส่งผลทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จุดประกายความคิดสร้างสรรค์ ให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้น ถือได้ว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร ถ้าองค์กรใดมีทรัพยากรบุคคลที่ดีมีคุณภาพก็ย่อมที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในขณะเดียวกันถ้าหากองค์กรใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่มีประสิทธิภาพก็อาจทำให้องค์การนั้นล้มเหลวได้ สิ่งหนึ่งที่สามารถช่วยให้สมาชิกในองค์กรเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ และมีพฤติกรรมเป็นไปอย่างที่ต้องการคือการจัดบรรยากาศขององค์กรให้เอื้อต่อการรับรู้ที่ดีของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ สมยศ นาวิการ (2539 : 192) ที่กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรเป็นแรงผลักดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงาน และการที่บุคลากรในองค์กรจะมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรนั้น องค์กรจะต้องมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพราะบรรยากาศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน องค์กรที่มีบรรยากาศองค์กรที่ดีจะ

ทำให้เอื้ออำนวยต่อการทำงาน รวมไปถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การ การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้การทำงานของบุคลากรมีความสุข มีความพอใจที่จะทำงาน จึงทำงานได้เต็มประสิทธิภาพและส่งผลให้บุคลากรในองค์การมีความรัก มีความเข้าใจกัน มีความสามัคคี มีขวัญและกำลังใจ และมีความเต็มใจและทุ่มเทความสามารถที่จะทำงานให้กับองค์การ (ขวัญกมล สารบุตร, 2543 : 39) สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรเป็นแรงผลักดันภายในองค์กรที่สำคัญ ห้องค์กรหรือผู้บริหารต้องคำนึงถึง คือความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และจะต้องเสริมสร้างบรรยากาศของค์กรที่สามารถสนองทั้งความต้องการ ความพึงพอใจของบุคลากรและขององค์การให้สอดคล้องกัน (อรุณ รักธรรม, 2534 : 7) บรรยากาศการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลกระทบต่อความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากรโดยตรง จึงจำเป็นที่องค์กรต้องกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรร่วมมือร่วมใจ และรับผิดชอบต่อบรรยากาศการทำงาน เช่น ความสะอาดในสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน อาคารสถานที่ทำงาน เป็นต้น (ธัญญา ผลอนันต์, 2547: 74) สำนักงานอธิการบดี ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน จำนวน 14 หน่วยงาน เพื่อทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อจักได้นำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศการทำงานต่อไป การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผน พัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศการทำงานให้มีความเหมาะสม ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัยต่อไป และยังใช้เป็น

ข้อมูลเพื่อรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ตามเกณฑ์ EdPex หมวด 7 ผลลัพธ์ ด้านบรรยากาศการทำงานของสำนักงานอธิการบดี และเป็นข้อมูลสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2556 – 2565) ในแผนยุทธศาสตร์ที่ 5 ปฏิรูประบบการบริหารองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการและรองรับการเปลี่ยนแปลง ในเรื่องกลยุทธ์ที่ 1 ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน ประจำปี 2560

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศการทำงาน
2. ได้รับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อบรรยากาศการทำงาน
3. นำผลการศึกษาที่ได้นำเสนอผู้บริหารของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศการทำงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้นไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาคความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศการทำงาน ประจำปี 2560 เป็นการศึกษาตามมิติที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี โดยใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบิร์ต (Herzberg) และทฤษฎีความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานของ Glimer ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นที่ยอมรับและใช้กันอย่างกว้างขวาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับหัวข้อที่ต้องการศึกษา มีตัววัดที่ใกล้เคียงสามารถนำมาประยุกต์ใช้วัดความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน ได้ดังนี้ 1. ความสะอาด เป็นระเบียบของที่ทำงาน 2. แสงสว่างในห้องทำงาน เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน 3. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเพียงพอและเหมาะสม 4. อุณหภูมิภายในที่ทำงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน 5. ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ 6. ขนาดพื้นที่ในการทำงานเหมาะสมและเพียงพอ 7. มีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่ 8. จำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน 9. มีระบบรักษาความปลอดภัย รวมทั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในอาคารอย่างเหมาะสม 10. เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน

นิยามศัพท์

บุคลากร หมายถึง บุคลากรทุกคนที่ทำงานในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 14 หน่วยงาน ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ/พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้/ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการและความคาดหวังของบุคคลที่ได้รับจากการทำงาน

บรรยากาศการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร ซึ่งรับรู้โดยตรงและโดยอ้อม และมีอิทธิพลต่อการตั้งใจและการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775, 793) ได้ให้ความหมายของคำว่า พื่อใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ และคำว่า พื่อใจ หมายถึง พื่อใจ ชอบใจ

สมยศ นาวิการ (2533: 24) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวม ของคนที่มิต้องงาน เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะหมายความว่า บุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง

สมิต สัจฉกร (2543) ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ภาวะความรู้สึกต่อสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการและคาดหวังตลอดอายุการใช้งานของสินค้าหรือตลอดเวลาที่ใช้บริการ ถ้าเป็นไปตามความหวังหรือมากกว่า จะมีผลทำให้มีการซื้อสินค้าหรือใช้บริการอีก รวมทั้งมีการภักดีต่อตัวสินค้า

Philip Kotler (2003: 61) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้ได้จากสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับ อย่างกว้าง ๆ คือ

1. ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าผู้นั้นจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ
2. ถ้าผลงานที่รับรู้เทียบเท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าผู้นั้นจะเกิดความรู้สึกพอใจ
3. ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าผู้นั้นจะเกิดความรู้สึกยินดี หรือพอใจมาก

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่ เฟรดเดอริค เฮอร์เบิร์กซ์ (Frederick Herzberg, 1960-1969, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) หรือตัวความพึงพอใจ (Satisfiers) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ นโยบายการควบคุมดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการการบริหาร งานองค์การ

2.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะ เป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.6 ตำแหน่งงาน คือ อาชีพนั้น ๆ ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของ สังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความสำคัญของงานต่อองค์การ

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มี ต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคง ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์การ

2.8 ชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับ จากงานในหน้าที่ ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

2.9 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของ ที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อม อื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

2.10 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ คือ ผลตอบแทนที่องค์การจ่ายให้ แก่บุคลากรสำหรับการทำงานในองค์การ ไม่ว่าจะ เป็นรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน Glimer 1971: 279-286 ได้ สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขานัด หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงาน

2. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึก พอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดี อาจจะเป็นสาเหตุ

อันดับหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก

4. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงาน นั้น ๆ องค์กรประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน มีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่นของการปฏิบัติงาน และในผู้หญิงโดยเฉพาะที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง หรือรายได้จะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์กรประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการและความคาดหวังของบุคคลที่ได้รับจากการทำงาน

2. แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าบรรยากาศองค์การ (Organization climate) ไว้ดังต่อไปนี้

ลิทวินและสติงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968, อ้างถึงใน ชญาณุชลักษณะวิจารณ์, 2541: 9) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์การทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

ไฮแมนน์, สก็อต และคอนเนอร์ (Haimann, Scott & Connor, 1985, อ้างถึงใน ชมัยภรณ์ ฌนอมศรีเดชชัย, 2539: 11) ให้ความเห็นว่า บรรยากาศองค์การ คือ บรรยากาศซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การโดย

สามารถสร้างขึ้นและปรับปรุงโดยหัวหน้างาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับความต้องการของคนในองค์กรและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2539: 192) ให้คำจำกัดความของบรรยากาศ องค์กรไว้ว่าบรรยากาศองค์กร คือ กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อม ของพนักงานที่รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศองค์กรเป็น แรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรใน องค์กรนั้น ๆ ด้วย

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 278-279) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรหมายถึง ตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมี ผลกระทบต่อระดับของการทำงานหรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงาน ภายในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อบรรยากาศ ได้แก่ ลักษณะโครงสร้างขององค์กร กระบวนการที่ใช้ในองค์กร การปฏิบัติงานใน องค์กร และความพอใจในงาน

พสุ เดชะรินทร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. บรรยากาศในองค์กร. (ออนไลน์) (เข้าถึงเมื่อ วันที่ 30 สิงหาคม 2556) เข้าถึงได้จาก <http://www.Chulapedia.Chula.ac.th>. ความหมายของบรรยากาศในองค์กร หรือ Organizational Climate หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรภายใน องค์กรต่อปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือ การรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อสภาวะแวดล้อมในการทำงาน

จากความหมายของบรรยากาศองค์กรตามที่กล่าวมาข้างต้นสามารถ สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมใน การทำงานของบุคลากร ซึ่งรับรู้โดยตรงและโดยอ้อม และมีอิทธิพลต่อการตั้งใจ และการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จในองค์กร

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากบุคลากรทุกคน ภายในหน่วยงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 14 หน่วยงาน รวม 1,099 คน ประกอบด้วย 1. กองกลาง 2. กองการเจ้าหน้าที่ 3. กองกิจการนิสิต 4. กองคลัง 5. กองแผนงาน 6. กองวิเทศสัมพันธ์ 7. กองยานพาหนะอาคารและสถานที่ 8. สถานพยาบาล มก. 9. สำนักงานตรวจสอบภายใน 10. สำนักงานกฎหมาย 11. สำนักงานประกันคุณภาพ 12. สำนักงานทรัพย์สิน 13. สำนักงานบริการวิชาการ 14. สำนักงานการกีฬา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

แบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำ แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮร์เบิร์ตซ์ (Herzberg) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ Glimer รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ มารวบรวมเป็นคำถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ส่วนที่ 2 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการจัดส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี เพื่อสอบถามบุคลากรทุกคนภายในหน่วยงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาคำนวณ โดยนำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ และวัดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert Scale)

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.45) มีผู้ตอบแบบสอบถาม 903 คน จากทั้งหมด 1,099 คน คิดเป็นร้อยละ 82.17 ด้านเพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.67 และด้านมีที่พักผ่อนและภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.08 ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศการทำงาน ในภาพรวม
(14 หน่วยงาน)

		(n=903)	
ประเด็นการประเมิน		ระดับ	
1.	ความสะอาด เป็นระเบียบของที่ทำงาน	3.43	มาก
2.	แสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.64	มาก
3.	วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการ ปฏิบัติงานเพียงพอและเหมาะสม	3.61	มาก
4.	อุณหภูมิภายในที่ทำงานมีความเหมาะสมในการ ปฏิบัติงาน	3.48	มาก
5.	ห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.40	ปานกลาง
6.	ขนาดพื้นที่ในการทำงานเหมาะสมและเพียงพอ	3.49	มาก
7.	มีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสม ตามสภาพของพื้นที่	3.08	ปานกลาง
8.	จำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน	3.31	ปานกลาง
9.	มีระบบรักษาความปลอดภัย รวมทั้งอุปกรณ์ป้องกัน อัคคีภัยในอาคารอย่างเหมาะสม	3.40	ปานกลาง
10.	เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วย ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน	3.67	มาก
รวม		3.45	มาก

สำหรับความพึงพอใจของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อ
บรรยากาศการทำงาน สถานพยาบาล มก. มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.10
และกองการเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.81 ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อบรรยากาศการทำงาน

			(n=14)
ประเด็นการประเมิน		ระดับ	
1. กองกลาง	3.05	ปานกลาง	
2. กองการเจ้าหน้าที่	2.81	ปานกลาง	
3. กองกิจการนิสิต	3.16	ปานกลาง	
4. กองคลัง	3.30	ปานกลาง	
5. กองแผนงาน	3.87	มาก	
6. กองวิเทศสัมพันธ์	3.43	มาก	
7. กองยานพาหนะอาคารและสถานที่	3.58	มาก	
8. สถานพยาบาล มก.	4.10	มาก	179
9. สำนักงานตรวจสอบภายใน	3.36	ปานกลาง	
10. สำนักงานกฎหมาย	3.51	มาก	
11. สำนักงานประกันคุณภาพ	3.62	มาก	
12. สำนักงานทรัพย์สิน	3.55	มาก	
13. สำนักงานบริการวิชาการ	3.43	มาก	
14. สำนักงานกีฬา	3.48	มาก	
รวม	3.45	มาก	

วารสารศึกษาศาสตร์บูรณาการ

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายในอาคารสารนิเทศ 50 ปี จำนวน 8 หน่วยงาน

(n=256)

ประเด็นการประเมิน		ระดับ
1. ความสะอาด เป็นระเบียบของที่ทำงาน	3.28	ปานกลาง
2. แสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.56	มาก
3. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ใน การปฏิบัติงานเพียงพอและเหมาะสม	3.62	มาก
4. อุณหภูมิภายในที่ทำงานมีความเหมาะสมใน การปฏิบัติงาน	3.38	ปานกลาง
5. ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ	3.27	ปานกลาง
6. ขนาดพื้นที่ในการทำงานเหมาะสมและเพียงพอ	3.42	มาก
7. มีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสม ตามสภาพของพื้นที่	2.81	ปานกลาง
8. จำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน	3.27	ปานกลาง
9. มีระบบรักษาความปลอดภัย รวมทั้งอุปกรณ์ป้องกัน อัคคีภัยในอาคารอย่างเหมาะสม	3.39	ปานกลาง
10. เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วย ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน	3.71	มาก
รวม	3.37	ปานกลาง

ตารางที่ 3 หน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายในอาคารสารนิเทศ 50 ปี พบว่าด้านเพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วย ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.71 และด้านมีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสม ตามสภาพของพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.81

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายนอกอาคารสารนิเทศ 50 ปี จำนวน 6 หน่วยงาน

		(n=647)	
ประเด็นการประเมิน			ระดับ
1.	ความสะอาด เป็นระเบียบของที่ทำงาน	3.63	มาก
2.	แสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.74	มาก
3.	วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ใน การปฏิบัติงานเพียงพอและเหมาะสม	3.59	มาก
4.	อุณหภูมิภายในที่ทำงานมีความเหมาะสมในการ ปฏิบัติงาน	3.60	มาก
5.	ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ	3.57	มาก
6.	ขนาดพื้นที่ในการทำงานเหมาะสมและเพียงพอ	3.58	มาก
7.	มีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสม ตามสภาพของพื้นที่	3.43	มาก
8.	จำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน	3.35	ปานกลาง
9.	มีระบบรักษาความปลอดภัย รวมทั้งอุปกรณ์ป้องกัน อัคคีภัยในอาคารอย่างเหมาะสม	3.40	ปานกลาง
10.	เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วย ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน	3.61	มาก
รวม		3.55	มาก

ตารางที่ 4 หน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายนอกอาคารสารนิเทศ 50 ปี พบว่าด้านแสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.74 และด้านจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด เท่ากับ 3.35

อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศการทำงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย \bar{x} 3.45 ตามตารางที่ 1 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภัครตัน เชื้อนเคนทร์ (2552) ได้ศึกษาบรรยากาศการทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ศูนย์เทเวศร์ ตามความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า 1. ด้านห้องน้ำห้องสุขาในหน่วยงานสะอาดถูกอนามัย 2. ด้านขณะทำงานท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3. ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีสภาพการใช้งานได้ดี และ 4. ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 3.12, 3.19, 3.39 และ 3.73 ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ริภา วงศ์บุษยรัตน์ และคณะ (2556) ที่ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่อสภาพแวดล้อมสภาพการทำงาน สวัสดิการ การบริหารและการจัดการ ปีการศึกษา 2555 พบว่ามีค่าเฉลี่ย \bar{x} 3.49 และเมื่อจำแนกตามหัวข้อพบว่า 1. ด้านมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวนและไม่มีกลิ่นเหม็นอับ ฝุ่นละออง เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน 2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานทันสมัย เพียงพอเหมาะสม 3. ด้านขนาดพื้นที่ในการทำงานกว้างขวางสะดวกในการปฏิบัติ และ 4. ด้านบรรยากาศในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 3.70, 3.33, 3.62 และ 3.70 ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2558) ได้สำรวจหน่วยงานในสังกัด จำนวน 13 หน่วยงาน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 3.45 สอดคล้องกับผลการศึกษาและการศึกษามีตัวคำถามที่ใกล้เคียงกัน โดยพบว่า 1. ด้านสถานที่ทำงานมีแสงสว่างในห้อง

ทำงานเอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ 2. ด้านในที่ทำงานมีเครื่องมือ/อุปกรณ์
วัสดุครุภัณฑ์ สำหรับใช้ทำงานที่ทันสมัย เหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน
3. ด้านผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงานและมีส่วนช่วยส่งเสริม
บรรยากาศในการทำงาน 4. ด้านมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและภูมิทัศน์โดยรอบ
ภายในสำนักงานอธิการบดีเหมาะสม 5. ด้านมีห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ
และเพียงพอ และ 6. ด้านมียามรักษาการและระบบรักษาความปลอดภัยรวม
ทั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย
x เท่ากับ 3.86, 3.34, 3.51, 3.15, 3.44 และ 3.49 ตามลำดับ รวมถึงการศึกษา
ความพึงพอใจในการทำงานและบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อ
คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจนครบาล
ของ นิธิ ปิยะพันธุ์, ทองฟู ศิริวงค์ และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์ (2560) พบว่า
ระดับบรรยากาศองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย x 3.49 และระดับ
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย x 3.10

183

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของบุคลากร
ภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ต่อบรรยากาศการทำงาน อยู่ในระดับมาก และมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่
ด้านมีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่
ด้านจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน และด้านห้องน้ำสะอาด
ตามลำดับ ซึ่งจะนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี
เพื่อนำเสนอผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้พิจารณาเรื่องพื้นที่พักผ่อนและ
ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เหมาะสม เพิ่มจุดจำหน่ายอาหารใกล้สถานที่ทำงาน และ
ปรับปรุงด้านความสะอาดของห้องน้ำให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร
ต่อไป สำหรับข้อเสนอแนะอื่นที่บุคลากรส่วนมากให้ปรับปรุงได้แก่

1. ด้านห้องทำงาน ให้ปรับปรุงวัสดุและอุปกรณ์การทำงานให้ทันสมัย ซึ่งส่วนมากชำรุดจากการใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในที่ทำงาน
2. ด้านห้องน้ำ ให้ปรับปรุงอุปกรณ์ เครื่องใช้ภายในห้องน้ำให้สามารถใช้งานได้ดี และเพิ่มความสะอาดภายในห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ
3. ควรเพิ่มพื้นที่ในการทำงานของหน่วยงานให้เหมาะสมกับปริมาณของบุคลากร ไม่ให้อึดอัดมาก
4. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรเพิ่มพื้นที่จอดรถ
5. ระบบรักษาความปลอดภัย ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในมหาวิทยาลัย ควรเพิ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยและติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด

สำหรับข้อเสนอแนะอื่นจากบุคลากรของหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายในอาคารสารนิเทศ 50 ปี และหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายนอกอาคารสารนิเทศ 50 ปี สำนักงานอธิการบดี จะได้นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี เพื่อนำเสนอผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาให้กับหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษารังต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน เป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาให้กับหน่วยงาน
2. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสังกัดหน่วยงานอื่นของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบ เพื่อการพัฒนาและพิจารณาปรับปรุงในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ควรทำการศึกษาความต้องการของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญกมล สาระบุตร. 2543. คุณภาพชีวิตในการทำงาน. ปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ. วารสารนักบริหาร 4(4), 37-40
- จินดา ชื่อตรง. 2540. การจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. เอกสารเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย. สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชญาอนุช ลักษณะวิจารณ์. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อผู้นำกับบรรยากาศองค์การ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชมัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย. 2539. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การของกรมส่งเสริมการเกษตร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัชชา ศุขวัฒน์. 2547. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การและการลาออกของพนักงาน บริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมขององค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ัญญา ผลอนันต์. 2547. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล: แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน. กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.

- นงลักษณ์ นิมีปี. 2547. **บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิธิ ปยะพันธ์, ทองฟู ศิริวงศ์ และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์. 2560. ความพึงพอใจในการทำงานและบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ. **วารสารพยาบาลตำรวจ, 9(2),** กองบัญชาการตำรวจนครบาล. 153-161
- พนัส หันนาคินทร์. 2542. **ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พสุ เดชะรินทร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. **บรรยากาศในองค์กร.** (ออนไลน์) (เข้าถึงเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2556) เข้าถึงได้จาก <http://www.Chulapedia.Chula.ac.th>.
- ภัครินทร์ เชื้อนเคนทร์. 2552. **บรรยากาศการทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ศูนย์เทเวศร์ ตามความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 2558. **ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2558.** มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- รวิภา วงศ์บุศยรัตน์ และคณะ. 2556. **ความพึงพอใจของบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ต่อสภาพแวดล้อม สภาพการทำงาน สวัสดิการ การบริหารและการจัดการ ปีการศึกษา 2555.** งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ราชบัณฑิตยสถาน 2542. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542.**
กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- ศิริวรรณ ชื่นบุญ. 2553. **อิทธิพลของบรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2550. **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.**
กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สมยศ นาวิการ. 2539. **ทฤษฎีองค์การ.** กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- _____. 2533. **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
บรรณกิจ.
- สมิต สัจฉกร. 2543. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์สายธาร.
- อรุณ รักธรรม. 2534. **การพัฒนาองค์การ ในเอกสารการสอบชุดวิชาองค์การ
และการจัดการ.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Gilmer. B. V. 1971. **Industrial Psychology.** New York : McGraw-Hill
Book Company.
- Herzberg, Frederick k. 1967. **The Motivation to Work.** New York :
Jon Welly.
- Herzberg. 1979. **Mangement of Organization.** Boston : Houghton
Miffiln Company.
- Kotler, P. 2003. **Marketing Management.** (11th ed). New Jersey :
Prentice Hall International. Inc.

การประยุกต์แนวคิดการโอนสิทธิการพัฒนาเพื่อใช้เป็นมาตรการ
การวางผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร
Application of Transfer of Development Rights as a Measure
for Bangkok Comprehensive Plan

ภูษิต ภูมิสุทธิกุล¹ สุวัฒน์นา ธาดานิติ² เลิศวิทย์ รังสิรักษ์³
Bhusit Bhumisuttikul¹ Suwattana Thadaniti² Lertwit Rangsirak³

บทคัดย่อ

กรุงเทพมหานครมีผังเมืองรวมใช้บังคับอย่างต่อเนื่องเป็นฉบับที่ 4 ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งทางด้านกายภาพ สภาพแวดล้อม รวมถึงนโยบายต่าง ๆ ผังเมืองรวมกรุงเทพมหานครจึงต้องมี องค์ความรู้ เทคนิค มาตรการ หรือกลไกต่าง ๆ ที่จะสนับสนุนให้ผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มาตรการโอนสิทธิการพัฒนา (Transfer of Development Rights หรือ TDR) เป็นอีกมาตรการที่ควรส่งเสริมให้เกิดขึ้น ในทางปฏิบัติได้จริง ในกรณีต่าง ๆ ได้แก่ การโอนสิทธิการพัฒนาเพื่อพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทอนุรักษ์เพื่อส่งเสริมเอกลักษณ์ศิลปวัฒนธรรมไทย การโอนสิทธิการพัฒนาเพื่อพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินอนุรักษ์ชนบทและเกษตรกรรม การโอนสิทธิการพัฒนาเพื่อพื้นที่อนุรักษ์สภาพแวดล้อม การโอนสิทธิพัฒนาภายในบริเวณการใช้ประโยชน์ที่ดินเดียวกัน ไปยังบริเวณที่

188

¹นิสิตสาขาการวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²รองศาสตราจารย์ประจำสาขาการวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³รองศาสตราจารย์ประจำสาขาการวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กำหนดให้สามารถพัฒนาพื้นที่ได้เต็มศักยภาพ บทความนี้เป็นการศึกษาสภาวะปัจจุบันของการโอนสิทธิการพัฒนาในต่างประเทศและในประเทศไทย และการใช้ประโยชน์ที่ดินที่มีผลต่อการนำการโอนสิทธิการพัฒนาไปใช้เป็นมาตรการการวางผังเมือง นำไปสู่การเสนอแนะแนวทางในการประยุกต์ใช้การโอนสิทธิการพัฒนาเพื่อใช้เป็นมาตรการการวางผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร การวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่รัฐในสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานครแบบเจาะลึก ผลการวิจัย พบว่า การโอนสิทธิการพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อการอนุรักษ์อาคารหรือพื้นที่ที่มีคุณค่าทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี และสถาปัตยกรรม เพื่อการอนุรักษ์ชนบทและเกษตรกรรม รวมถึงการสงวนรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ และเพื่อให้พื้นที่ได้พัฒนาได้เต็มศักยภาพของพื้นที่ ควรกำหนด “พื้นที่ส่งเสริมการพัฒนา” และ “พื้นที่รับสิทธิการพัฒนา” ในการใช้ประโยชน์ที่ดินตามผังเมืองรวมกรุงเทพมหานครและควรกำหนดรูปแบบการโอนสิทธิการพัฒนา

คำสำคัญ : พื้นที่ส่งเสริมการพัฒนา พื้นที่รับสิทธิการพัฒนา อัตราส่วนพื้นที่อาคารรวมต่อพื้นที่ดิน การใช้ประโยชน์ที่ดิน การโอนสิทธิการพัฒนา การวางผังเมืองกรุงเทพมหานคร

Abstract

Bangkok Metropolitan Administration has continued to apply the 4th Bangkok comprehensive plan is constantly change about physical, environmental and policies. Bangkok Metropolitan Administration must have knowledge, techniques, and measures to support Bangkok comprehensive plan to reach the objectives. Transfer of Development Rights (TDR) are another measure that

should be promoted in practice in various cases, namely the transfer of development rights for Thai cultural conservation area, transfer of development rights for rural and agricultural conservation area, transfer of development rights for environmental preservation areas and transfer of development rights within the same land use area to the designated area. This article examines the current state of the transfer of development rights in abroad and Thailand. And the land use are relate the transfer of development rights to urban planning. It leads to recommendations on how to apply the transfer of development rights to use as a measure for Bangkok Comprehensive Plan. The researcher studied the theory, the related research and in-depth interviews with government officials in the in the City Planning Department. Bangkok Metropolitan Administration. The results of this study were : The transfer of development rights is intended to preserve buildings or historical site and archaeological, for rural and agricultural conservation area, Including preserving the natural environment. And the area has the high potential of development. It should define “Sending Area” and “Receiving Area” for land use according to Bangkok Comprehensive Plan.

Keywords : Sending Area, Receiving Area, Floor Area Ratio, Land Use, Transfer of Development Rights, Bangkok Comprehensive Plan

บทนำ

กรุงเทพมหานครมีผังเมืองรวมใช้บังคับอย่างต่อเนื่องเป็นฉบับที่ 4 ซึ่งฉบับที่ 1 กฎกระทรวง ฉบับที่ 116 (พ.ศ. 2535) ใช้บังคับเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2535 ฉบับที่ 2 กฎกระทรวง ฉบับที่ 414 (พ.ศ. 2542) ใช้บังคับเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2542 ผังเมืองรวมฉบับที่ 2 นี้ มีดำเนินการวางและจัดทำโดยหน่วยงานท้องถิ่นเป็นฉบับแรกของประเทศ ฉบับที่ 3 กฎกระทรวง ให้ใช้บังคับผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2549 ใช้บังคับเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2549 เป็นผังเมืองรวมฉบับแรกของประเทศที่มีมาตรการการใช้อัตราส่วนพื้นที่อาคารรวมต่อพื้นที่ดิน (Floor Area Ratio-FAR) และมาตรการการใช้อัตราส่วนของที่ว่างต่อพื้นที่อาคารรวม (Open Space Ratio-OSR) และ ฉบับที่ 4 กฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2556 มีแผนผังครบถ้วนตามมาตรา 17 เป็นครั้งแรก และสิ้นสุดการใช้บังคับ 15 พฤษภาคม 2561 แต่พระราชบัญญัติการผังเมือง ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2558 มาตรา 14 บรรดาบทบัญญัติให้ใช้บังคับผังเมืองรวมที่ใช้บังคับอยู่ในก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้คงใช้บังคับต่อไปได้จนกว่าจะมีกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมที่ออกตามพระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้กรมโยธาธิการและผังเมืองหรือเจ้าพนักงานท้องถิ่น แล้วแต่กรณี จัดทำรายงานการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ และสิ่งแวดล้อมการใช้บังคับกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมตามวรรคหนึ่ง ตามระยะเวลาที่คณะกรรมการผังเมืองกำหนด แต่ไม่เกินห้าปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ และให้นำมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัตินี้ มาใช้บังคับโดยอนุโลม กล่าวโดยสรุปคือ ผังเมืองรวมสามารถบังคับใช้ได้อย่างต่อเนื่องไม่มีวันสิ้นอายุ แต่ต้องมีการดำเนินการประเมินผลผังเมืองรวมภายใน 5 ปี ตั้งแต่ผังเมืองรวมฉบับนั้นบังคับใช้

ก่อนการประกาศใช้ผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2556 นั้น กรุงเทพมหานครได้ร่างกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ... ซึ่งต่อมาได้ประกาศเป็นกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวม กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2556 นั้น ได้กำหนดให้มีมาตรการโอนสิทธิการพัฒนา (Transfer of Development Right หรือ TDR) ในกรณีต่าง ๆ ได้แก่ การโอน อัตราส่วนพื้นที่อาคารรวมต่อพื้นที่ดินจากที่ดินแปลงอื่นในบริเวณเดียวกัน การโอนอัตราส่วนพื้นที่อาคารรวมต่อพื้นที่ดินจากแปลงที่ดินที่เป็นที่ตั้งอาคาร ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นโบราณสถาน หรือจากพื้นที่อนุรักษ์ชนบทและ เกษตรกรรม ไปยังบริเวณพื้นที่โดยรอบสถานีรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน หรือบริเวณ ที่กำหนด ทั้งนี้ ให้รับโอนเพิ่มไม่เกินร้อยละ 20 ของอัตราส่วนพื้นที่อาคารรวม ต่อพื้นที่ดินของแปลงที่ดินที่รับโอน

อย่างไรก็ตามเรื่องมาตรการโอนสิทธิการพัฒนา มติที่ประชุมคณะกรรมการผังเมือง ครั้งที่ 5/2555 เห็นควรให้ติดตามมาตรการดังกล่าวออกเนื่องจาก เป็นมาตรการใหม่ และจะมีปัญหาในการนำไปปฏิบัติ จึงขอให้กรุงเทพมหานคร ศึกษาและพัฒนาข้อกำหนดดังกล่าวนี้ต่อไปและอาจนำมาปรับใช้หรือไปเพิ่มใน การปรับปรุงผังเมืองรวมกรุงเทพมหานครในครั้งต่อไป เนื่องจากการดำเนินการ ปรับปรุงผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร (ปรับปรุงครั้งที่ 3) มีระยะเวลาจำกัด ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับแนวคิดการ โอนสิทธิการพัฒนาเพื่อใช้เป็นมาตรการการวางผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร ควรเป็นอย่างไร มีการดำเนินงานอย่างไรให้บรรลุเป้าหมาย โดยผู้วิจัยหวังเป็น อย่างยิ่งว่าการวิจัยครั้งนี้สามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวการ โอนสิทธิการพัฒนาให้มีการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาวะปัจจุบันของการโอนสิทธิการพัฒนาในต่างประเทศ และในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์ที่ดินมีผลต่อการนำการโอนสิทธิการพัฒนาไปใช้เป็นมาตรการการวางผังเมือง
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการประยุกต์ใช้การโอนสิทธิการพัฒนา เพื่อใช้เป็นมาตรการการวางผังเมือง

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประยุกต์แนวคิดการโอนสิทธิการพัฒนาเพื่อใช้เป็นมาตรการการวางผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง (In-depth, Unstructured Interview) จากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ เจ้าหน้าที่รัฐในสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีผลต่อการนำการโอนสิทธิการพัฒนาไปใช้เป็นมาตรการการวางผังเมือง และนักพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ นอกจากนี้ มีวิธีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของการสำรวจด้วยการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non - Participant Observation) และข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้โปรแกรม Arch GIS

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

การโอนสิทธิการพัฒนา หมายถึง การขาย หรือถ่ายโอน สิทธิการพัฒนาจากพื้นที่อนุรักษ์ไปยังบริเวณที่พัฒนาได้มากกว่า และพื้นที่อนุรักษ์จะได้ผลประโยชน์อื่นตอบแทนซึ่งมีการประกาศใช้เป็นข้อกำหนดท้องถิ่น และเป็นแนวคิดของการถ่ายโอนความหนาแน่น การถ่ายโอนสิทธิการพัฒนาที่ผ่านมารูปแบบตามที่นักผังเมืองได้กำหนดพื้นที่อนุรักษ์ซึ่งถูกควบคุมการพัฒนาต่าง ๆ หรือเจ้าของพื้นที่ไม่สามารถพัฒนาพื้นที่ได้ สามารถโอนสิทธิการพัฒนาให้กับ

พื้นที่ที่ได้รับอนุญาตให้พัฒนาอย่างเข้มข้นได้ สิทธิในการพัฒนาอาจจะขายหรือได้รับการชดเชยให้เจ้าของที่ดินที่ถูกควบคุมจากการที่ถูกกำหนดเป็นพื้นที่อนุรักษ์ตามข้อกำหนด (สิทธิพร ภิรมย์รัตน์, 2527) การโอนสิทธิการพัฒนาเป็นเทคนิคการตลาดที่ส่งเสริมการย้ายการพัฒนาพื้นที่โดยความสมัครใจจากสถานที่ที่ชุมชนต้องการให้มีการพัฒนาน้อย เรียกว่าพื้นที่ส่งสิทธิการพัฒนา (Sending Area) ไปยังสถานที่ที่ชุมชนต้องการที่จะเห็นการพัฒนามากขึ้น หรือเรียกว่าพื้นที่รับสิทธิการพัฒนา (Receiving Area) โดยพื้นที่ส่งอาจเป็นพื้นที่ที่อ่อนไหวด้านสิ่งแวดล้อม พื้นที่โล่ง ที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่า สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์หรือสถานที่อื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อชุมชน โดยที่พื้นที่รับควรเป็นสถานที่ที่ประชาชนทั่วไปเห็นสมควรว่ามีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนาเป็นพิเศษ (Pruetz, 2009)

1. สภาวะปัจจุบันของการโอนสิทธิการพัฒนาในต่างประเทศและในประเทศไทย

1.1 สภาวะปัจจุบันของการโอนสิทธิการพัฒนาในต่างประเทศ จากการศึกษาทบทวนกรณีศึกษาการใช้มาตรการโอนสิทธิการพัฒนาในสหรัฐอเมริกา และสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) สามารถสรุปได้ ดังนี้

1.1.1 วัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานของการใช้มาตรการโอนสิทธิการพัฒนา พบว่ามาตรการโอนสิทธิพัฒนานั้นใช้กับพื้นที่แปลงที่ดินที่เป็นเจ้าของโดยภาคเอกชน ไม่ใช่ที่ดินของรัฐ โดยการโอนสิทธิการพัฒนาพบว่ามีได้ 2 ลักษณะ คือ

- กลุ่มที่โอนสิทธิการพัฒนาโดยใช้วิธีการรวมแปลงที่ดินโดยรอบแล้วคิดความหนาแน่นเฉลี่ย

- กลุ่มที่โอนสิทธิพัฒนาจากพื้นที่ที่ถูกจำกัดสิทธิพัฒนาไปยังพื้นที่ส่งสิทธิพัฒนาเพื่อรักษาหรืออนุรักษ์ เช่น อนุรักษ์พื้นที่หรืออาคารประวัติศาสตร์ อนุรักษ์พื้นที่เกษตรกรรม และอนุรักษ์พื้นที่เพื่อรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ

1.1.2 มาตรการทางผังเมืองที่เป็นพื้นฐาน พบว่า การใช้มาตรการโอนสิทธิการพัฒนาได้ต้องมีมาตรการพื้นฐานทางผังเมืองที่จำเป็นก่อน มาตรการดังกล่าว ได้แก่ การกำหนดความหนาแน่นในรูปของอัตราส่วนพื้นที่อาคารรวมต่อพื้นที่ดิน (Floor Area Ratio - FAR) และหน่วยพักอาศัย (Dwelling Unit) และจะต้องกำหนดให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตวางผังออกเป็นย่านต่าง ๆ ตามลักษณะเฉพาะและศักยภาพของพื้นที่ การกำหนดความหนาแน่นตามย่านต่าง ๆ นี้ทำให้เกิดความแตกต่างของระดับการพัฒนา ซึ่งเป็นที่มาของสิทธิในการพัฒนาพื้นที่ที่ไม่เท่าเทียมกันโดยเฉพาะสิทธิเหนือพื้นดิน (Air Right) ซึ่งเป็นสาเหตุของการขอให้มีการโอนสิทธิดังกล่าวได้

1.1.3 การกำหนดพื้นที่ส่งสิทธิการพัฒนาและพื้นที่รับสิทธิการพัฒนาที่ชัดเจน การกำหนดจะต้องมีความชัดเจนและระบุในข้อกำหนดดังนี้

- พื้นที่ส่งสิทธิการพัฒนา หมายถึง แปลงที่ดินของเอกชนที่ถูกจำกัดสิทธิจากมาตรการกำหนดความหนาแน่นในผังเมืองด้วยวัตถุประสงค์ของการอนุรักษ์พื้นที่หรืออาคารประวัติศาสตร์ อนุรักษ์พื้นที่เกษตรกรรม และอนุรักษ์พื้นที่เพื่อรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ

- พื้นที่ส่งสิทธิการพัฒนา พื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่ที่รัฐมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนา เช่น ย่านพักอาศัยความหนาแน่นสูง ย่านพาณิชยกรรม ความหนาแน่นสูง

1.1.4 รูปแบบหรือลักษณะการโอนสิทธิ พบว่ามีลักษณะของการโอนสิทธิการพัฒนา 4 รูปแบบ คือ

- การโอนสิทธิการพัฒนาไปยังพื้นที่ดินที่อยู่ติดกัน หมายถึง พื้นที่ส่งสิทธิพัฒนากับพื้นที่รับสิทธิพัฒนานั้นตั้งอยู่ติดกันหรืออยู่ฝั่งตรงกันข้ามกัน

- การโอนสิทธิพัฒนาภายในพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทเดียวกัน หมายถึง การโอนสิทธิพัฒนาจากพื้นที่หนึ่งไปยังพื้นที่ที่ตั้งอยู่ภายในการใช้ประโยชน์ที่ดินในผังเมืองรวมฉบับเดียวกัน

- การโอนสิทธิการพัฒนาข้ามพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดิน หมายถึง การโอนสิทธิการพัฒนาจากพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทหนึ่ง ไปยังพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินอีกประเภทหนึ่ง แต่อยู่ภายในผังเมืองรวมฉบับ เดียวกัน

- การโอนสิทธิข้ามเขตการปกครอง หมายถึง การโอนสิทธิข้าม จากเขตหนึ่งไปยังเขตปกครองอื่นในเขตวางผังเมือง

1.1.5 วิธีการคำนวณสิทธิการพัฒนา พบว่า ส่วนใหญ่ในการ ซื้อและขายสิทธิการพัฒนาจะใช้ราคาที่ดินที่เป็นราคาตลาดเป็นพื้นฐาน ซึ่งใน กรณีการโอนสิทธิการพัฒนาไปยังพื้นที่ดินที่อยู่ติดกันหรือการโอนสิทธิการ พัฒนาภายในพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทเดียวกันอาจไม่มีปัญหา เนื่องจากราคาที่ดินมีแนวโน้มจะใกล้เคียงกัน แต่หากเป็นการโอนสิทธิการ พัฒนาข้ามพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินซึ่งมีราคาที่ดินที่แตกต่างกัน ในกรณีนี้จะ กำหนดค่าความแตกต่างเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย โดยใน ได้วันได้มีการกำหนดการใช้ราคาที่ดินในพื้นที่ส่งสิทธิการพัฒนา หากรด้วยราคา ที่ดินในพื้นที่รับสิทธิการพัฒนา แล้วคูณด้วยขนาดพื้นที่ที่จะซื้อขาย การใช้ราคา ตลาดและข้อกำหนดความแตกต่างระหว่างที่ดินในพื้นที่ส่งสิทธิการพัฒนา กับที่ดินในพื้นที่รับสิทธิการพัฒนา นั้นดูเหมือนจะเป็นวิธีการที่มีความซับซ้อน น้อยที่สุด และไม่เป็นการแทรกแซงราคา

1.1.6 การบริหารจัดการและองค์กร มาตรการโอนสิทธิการ พัฒนามีการดำเนินงานที่ใช้เวลานาน เนื่องจากเกี่ยวข้องกับที่ดินซึ่งเป็น ทรัพย์สินที่มีความสำคัญของประชาชน จำเป็นต้องมีระบบการบันทึกติดตาม ที่ถาวร จึงจะต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการเก็บฐานข้อมูลการซื้อและขาย สิทธิการพัฒนา และการบันทึกการทำนิติกรรมต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกามีการจัด ตั้งธนาคารโอนสิทธิการพัฒนา (TDR Bank) เพื่อจัดการการโอนสิทธิการพัฒนา โดยเฉพาะ นอกจากนี้ ธนาคารโอนสิทธิการพัฒนายังมีบทบาทในเรื่องการเป็น

ตัวแทนในการซื้อและขายสิทธิการพัฒนา ซึ่งการจัดตั้งธนาคารและเงินทุนนั้น มาจากทางราชการ

1.2 การโอนสิทธิการพัฒนาในประเทศไทย รายงานการศึกษา เบื้องต้น เรื่องการสร้างความเป็นธรรมจากการบังคับใช้ประโยชน์ที่ดิน ภายใต้การสนับสนุนของอนุกรรมการสาขากฎหมายการเกษตร ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ การพลังงานและสิ่งแวดล้อม (มกราคม, 2538) พบว่า ความเป็นธรรมที่นอกเหนือจากระบบภาษีอากรในการอสังหาริมทรัพย์แล้วควร ใช้วิธีการโอนสิทธิพัฒนา โดยการจัดทำผังเมืองเฉพาะที่แสดงรายละเอียด ข้อกำหนดการใช้สิทธิที่ดินในแต่ละแปลงอย่างชัดเจน โดยรัฐต้องเข้ามาเกี่ยวข้อง ในการสร้างระบบการเก็บผลประโยชน์จากกลุ่มผู้ที่ได้สิทธิพัฒนาอย่างเต็มที่ มาชดเชยให้กับกลุ่มที่ถูกจำกัดสิทธิพัฒนา โดยการกำหนดมูลค่าสิทธิในการให้และรับอย่างเหมาะสม โดยเสนอว่าควรจะร่างกฎหมายขึ้นมาใหม่ที่จะมี ผลดีในแง่กระบวนการนิติบัญญัติและระเบียบราชการ แต่ทั้งนี้ตลาดในการซื้อ ขายสิทธิจะต้องมีความสมบูรณ์โดยมีผู้ซื้อและขายมากพอมีการกำหนดสิทธิที่ ชัดเจนมีข่าวสารของตลาดที่สมบูรณ์ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจ เรื่องการโอนสิทธิพัฒนาเป็นอย่างดี ดังนั้น การโอนสิทธิพัฒนาในประเทศไทยจึงไม่ใช่เรื่องใหม่แต่อย่างใด

นอกจากนี้ กรุงเทพมหานคร ได้เคยเสนอปรับปรุงกฎกระทรวง ผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร เสนอการนำมาตรการโอนสิทธิพัฒนา มาใช้ ในผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร คราวการปรับปรุงผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2556 มีรายละเอียดดังนี้ การโอนสิทธิพัฒนา (Transfer of Development Right-TDR) ซึ่งมาตรการการโอนสิทธิพัฒนาก็คือ การขาย สิทธิในการใช้อัตราส่วนพื้นที่อาคารรวมต่อพื้นที่ดินจากแปลงที่ดินหนึ่งไปยังอีก แปลงที่ดินหนึ่ง โดยแบ่งออกเป็น 3 วิธี คือ

1. การโอนสิทธิการพัฒนาภายในบริเวณการใช้ประโยชน์ที่ดิน
2. การโอนสิทธิการพัฒนาจากพื้นที่ตั้งอาคารที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นโบราณสถานไปยังพื้นที่ในเขตส่งเสริมการพัฒนา
3. การโอนสิทธิการพัฒนาจากพื้นที่อนุรักษ์ชนบทและเกษตรกรรมไปยังพื้นที่ในเขตส่งเสริมการพัฒนา

อย่างไรก็ตาม จากการประชุมคณะกรรมการผังเมืองครั้งที่ 5/2555 เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 26 เมษายน 2555 ได้มีมติที่ประชุมในเรื่องมาตรการโอนสิทธิพัฒนาว่าเห็นควรให้ตัดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับมาตรการการโอนสิทธิพัฒนาออกทั้งหมด เนื่องจากเป็นมาตรการใหม่ และจะมีปัญหาในการนำไปปฏิบัติ จึงขอให้มีการศึกษาให้ชัดเจน โดยอาจนำไปเพิ่มไว้ในการปรับปรุงผังเมืองรวมกรุงเทพมหานครในครั้งต่อไป หรือหลังจากได้ประกาศกฎกระทรวงใช้บังคับแล้ว ตามมาตรา 26 วรรคสาม และขอให้กรุงเทพมหานครศึกษาและพัฒนาข้อกำหนดดังกล่าวนี้ต่อไปและอาจนำมาปรับใช้หรือไปเพิ่มในการปรับปรุงผังเมืองรวมกรุงเทพมหานครในครั้งต่อไป หรือหลังจากที่ได้ประกาศเป็นกฎกระทรวงใช้บังคับแล้ว ตามมาตรา 26 วรรคสาม แห่ง พ.ร.บ.การผังเมือง พ.ศ. 2518

สรุปการเปรียบเทียบการโอนสิทธิการพัฒนาในต่างประเทศและในประเทศไทย สหรัฐอเมริกาเป็นต้นกำเนิดของการใช้มาตรการโอนสิทธิการพัฒนาและมีการนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่ต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว สำหรับประเทศอื่น ๆ ก็ได้มีการนำมาตรการนี้มาใช้เช่นกัน ได้แก่ สาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) เป็นต้น ปัจจัยที่ทำให้การโอนสิทธิพัฒนาในกรณีศึกษาต่างประเทศประสบความสำเร็จ คือ การมีข้อกำหนดความหนาแน่นพื้นฐาน คือ อัตราส่วนพื้นที่อาคารรวมต่อพื้นที่แปลงที่ดินในข้อกำหนดผังเมือง การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายการบังคับใช้ผังเมืองและกลไกการพิจารณา และการติดตามประเมินผลเรียนรู้จากการปฏิบัติ แล้วนำมาปรับปรุงมาตรการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็น

ประโยชน์ต่อการเรียนรู้สำหรับการนำมาใช้ในผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร
ซึ่งยังไม่มีมาตรการการโอนสิทธิการพัฒนาบังคับใช้

2. การใช้ประโยชน์ที่ดินมีผลต่อการนำการโอนสิทธิการพัฒนาไปใช้
เป็นมาตรการการวางผังเมือง

การใช้ประโยชน์ที่ดิน หมายความว่า การใช้ที่ดินเพื่อประกอบกิจการ
ใด ๆ ไม่ว่ากิจการนั้นจะกระทำบนพื้นดิน เหนือพื้นดิน หรือใต้พื้นดิน และไม่ว่า
จะอยู่ภายในอาคารหรือนอกอาคาร (สำนักผังเมือง, 2556) ตามกฎกระทรวง
ให้ใช้บังคับผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2556 หมวด 2 แผนผังและข้อ
กำหนด ส่วนที่ 1 แผนผังกำหนดการใช้ประโยชน์ที่ดินตามที่ได้จำแนกประเภท
พร้อมด้วย ข้อกำหนด ได้จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ลักษณะ ความปลอดภัย
ของประชาชน และสวัสดิภาพของสังคมให้สอดคล้องเหมาะสมกับศักยภาพ
ของการให้บริการของระบบคมนาคมและขนส่ง การสาธารณสุขโรคและการ
สาธารณสุขการในแต่ละบริเวณ ตลอดจนเพื่อรองรับการพัฒนาของเมืองใน
อนาคตตามวัตถุประสงค์ของผังเมืองรวม การใช้ประโยชน์ที่ดินตามแผนผัง
กำหนดการใช้ประโยชน์ที่ดินตามที่ได้จำแนกประเภทท้ายกฎกระทรวงนี้ ให้เป็น
ไปดังต่อไปนี้

ประเภทการใช้ประโยชน์ที่ดิน		อัตราส่วนพื้นที่อาคารรวม ต่อพื้นที่ดิน (FAR)
ที่อยู่อาศัยหนาแน่นน้อย (สีเหลือง)	ย.1	1.0
	ย.2	1.5
	ย.3	2.5
	ย.4	3.0
ที่อยู่อาศัยหนาแน่นปานกลาง (สีส้ม)	ย.5	4.0
	ย.6	4.5
	ย.7	5.0
ที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก (สีน้ำตาล)	ย.8	6.0
	ย.9	7.0
	ย.10	8.0
พาณิชย์กรรม (สีแดง)	พ.1	5.0
	พ.2	6.0
	พ.3	7.0
	พ.4	8.0
	พ.5	10.0
อุตสาหกรรม (สีม่วง)	อ.1	2.0
	อ.2	1.5
คลังสินค้า (สีเม็ดมะปราง)	อ.3	1.0
อนุรักษ์ชนบทและเกษตรกรรม (สีเขียวมีกรอบและเส้นทแยงสีเขียว)	ก.1	0.5
	ก.2	1.0
	ก.3	0.5
ชนบทและเกษตรกรรม (สีเขียว)	ก.4	1.0
	ก.5	1.0
อนุรักษ์เพื่อส่งเสริมเอกลักษณ์ศิลป วัฒนธรรมไทย (สีน้ำตาลอ่อน)	ศ.1	3.0
	ศ.2	4.0
สถาบันราชการการ สาธารณูปโภคและ สาธารณูปการ (สีน้ำเงิน)	ส.	-

การใช้ประโยชน์ที่ดินที่มีผลต่อการนำการโอนสิทธิการพัฒนาไปใช้เป็นมาตรการการวางผังเมือง ตามความหมายของการโอนสิทธิการพัฒนา คือ แนวคิดการถ่ายโอนความหนาแน่นตามข้อกำหนดของผังเมือง หรือการโอนสิทธิการพัฒนาจากพื้นที่ที่ต้องการให้มีการพัฒนาน้อยหรือจำกัดสิทธิในการพัฒนาเพื่ออนุรักษ์พื้นที่หรืออาคารประวัติศาสตร์ อนุรักษ์พื้นที่เกษตรกรรม และอนุรักษ์พื้นที่เพื่อรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ เรียกว่า “พื้นที่สงสิทธิการพัฒนา” ไปยังพื้นที่ที่ต้องการให้มีการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพของพื้นที่ เรียกว่า “พื้นที่รับสิทธิการพัฒนา” ในการนำมาตรการโอนสิทธิการพัฒนามาใช้ในกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมกรุงเทพมหานครจะต้องมีการศึกษาการใช้ประโยชน์ที่ดินที่มีผลต่อการนำการโอนสิทธิการพัฒนาไปใช้เป็นมาตรการการวางผังเมือง

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ตามข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการประยุกต์แนวคิดการโอนสิทธิการพัฒนาเพื่อใช้เป็นมาตรการการวางผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะอื่น ๆ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การประยุกต์ใช้มาตรการในการวางผังเมืองกรุงเทพมหานครควรมีการใช้แนวคิดมาตรการการโอนสิทธิการพัฒนา ผลการศึกษาปรากฏว่าผู้วิจัยสามารถยืนยันสมมติฐานการวิจัยที่ได้ระบุไว้ว่า การประยุกต์ใช้มาตรการในการ

วางผังเมืองกรุงเทพมหานครควรมีการใช้แนวคิดมาตรการการโอนสิทธิการพัฒนา จากข้อค้นพบที่จะอธิบายได้ว่า หากการวางและจัดทำผังเมือง กรุงเทพมหานครมีการนำมาตรการการโอนสิทธิการพัฒนาไปใช้ สามารถเสนอแนะแนวทางในการประยุกต์ใช้การโอนสิทธิการพัฒนาเพื่อใช้เป็นมาตรการการวางผังเมือง เป็นประเด็นต่าง ๆ

1. การโอนสิทธิการพัฒนานี้จะใช้ในกรณีพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ที่ดินถูกจำกัดสิทธิการพัฒนาตามที่ได้ถูกกำหนดในกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร จึงไม่สามารถพัฒนาพื้นที่ได้ สิทธิการพัฒนาหมายถึง ระดับการพัฒนาเหนือพื้นดินที่กำหนดโดยอัตราส่วนพื้นที่อาคารรวมต่อพื้นที่ดิน (Floor Area Ratio-FAR) โดยคำนวณเป็นหน่วยพื้นที่ เช่น ตารางเมตร สิทธิการพัฒนานั้นอาจให้มีการถ่ายโอนระหว่างแปลงที่ดิน 2 แปลงแปลงหนึ่งเป็นผู้ส่งสิทธิการพัฒนา ส่วนอีกแปลงหนึ่งเป็นแปลงรับโอนสิทธิการพัฒนา

2. วัตถุประสงค์ของการโอนสิทธิการพัฒนา ความเป็นมาของการโอนสิทธิการพัฒนาเพื่อต้องการที่จะหามาตรการทางผังเมืองที่ใช้เพื่อสร้างความเป็นธรรม ลดความไม่เท่าเทียมกันอันเกิดจากข้อกำหนดผังเมือง โครงการนี้จึงมีวัตถุประสงค์ของการโอนสิทธิการพัฒนา 3 ประการ ดังนี้

2.1 เพื่ออนุรักษ์พื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทอนุรักษ์เพื่อส่งเสริมเอกลักษณ์ศิลปวัฒนธรรม เพื่อเป็นการอนุรักษ์อาคารหรือพื้นที่ที่มีคุณค่าทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี และสถาปัตยกรรม

2.2 เพื่ออนุรักษ์พื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทอนุรักษ์ชนบทและเกษตรกรรม เพื่อเป็นการสงวนรักษาสภาพทางธรรมชาติของพื้นที่ชนบทและเกษตรกรรม

2.3 เพื่อการพัฒนาในพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินเดียวกัน เพื่อให้พื้นที่ได้พัฒนาได้เต็มศักยภาพของพื้นที่

3. การใช้ประโยชน์ที่ดินที่มีผลต่อการโอนสิทธิการพัฒนา

3.1 พื้นที่สงสิทธิการพัฒนา

- การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทอนุรักษ์เพื่อส่งเสริมเอกลักษณ์ศิลปวัฒนธรรม แบ่งเป็นที่ดินประเภท ศ. 1 และ ศ. 2 ที่กำหนดไว้เป็นสีน้ำตาลอ่อน ให้เป็นที่ดินประเภทอนุรักษ์เพื่อส่งเสริมเอกลักษณ์ศิลปวัฒนธรรมไทย

- การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทอนุรักษ์ชนบทและเกษตรกรรม แบ่งเป็นที่ดินประเภท ก. 1 ถึง ก. 3 ที่กำหนดไว้เป็นสีเขียวมีกรอบและเส้นทแยงสีเขียวให้เป็นที่ดินประเภทอนุรักษ์ชนบทและเกษตรกรรม

3.2 พื้นที่รับสิทธิการพัฒนา

- พื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทศูนย์พาณิชย์กรรมเมือง รองรับการประกอบกิจกรรมทางธุรกิจ การค้า การบริการ และนันทนาการที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป (พ.3) ทั้งบริเวณ

- พื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทศูนย์พาณิชย์กรรมรอง ส่งเสริมความเป็นศูนย์กลางทางธุรกิจ การค้า การบริการ และนันทนาการในบริเวณโดยรอบขอบเขตการให้บริการของระบบขนส่งมวลชน (พ.4) ทั้งบริเวณ

- พื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทศูนย์พาณิชย์กรรมหลัก ส่งเสริมความเป็นศูนย์กลางทางธุรกิจ การค้า การบริการ นันทนาการ และการท่องเที่ยวในระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (พ.5) ทั้งบริเวณ

จากการศึกษาด้านพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินในพื้นที่สงสิทธิการพัฒนา และพื้นที่รับสิทธิการพัฒนา พบว่า มีพื้นที่ที่อยู่ในพื้นที่สงสิทธิการพัฒนาทั้งหมด 254,553,751.80 ตารางเมตร มีสิทธิในการพัฒนาพื้นที่ 174,866,644.41 ตารางเมตร และพื้นที่ที่อยู่ในพื้นที่รับสิทธิการพัฒนาทั้งหมด 52,771,506.20 ตารางเมตร มีสิทธิในการพัฒนาพื้นที่ 409,649,985.62 ตารางเมตร

การใช้ประโยชน์ที่ดินที่มีผลต่อการโอนสิทธิการพัฒนา	พื้นที่ส่งสิทธิการพัฒนา (ตร.ม.)	พื้นที่รับสิทธิการพัฒนา (ตร.ม.)
จำนวนพื้นที่จริง	254,553,751.80	52,771,506.20
จำนวนพื้นที่ที่สามารถพัฒนาได้	174,866,644.41	409,649,985.62



4. รูปแบบการโอนสิทธิการพัฒนา สามารถดำเนินการได้ 4 กรณี ดังนี้
 - 4.1 การโอนสิทธิการพัฒนาจากเพื่อพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินประเภทอนุรักษ์เพื่อส่งเสริมเอกลักษณ์ศิลปวัฒนธรรมไทย
 - 4.2 การโอนสิทธิการพัฒนาจากเพื่อพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ดินอนุรักษ์ชนบทและเกษตรกรรม
 - 4.3 การโอนสิทธิการพัฒนาจากเพื่อพื้นที่อนุรักษ์สภาพแวดล้อม
 - 4.4 การโอนสิทธิการพัฒนาภายในบริเวณการใช้ประโยชน์ที่ดินเดียวกัน
5. ขั้นตอนการโอนสิทธิการพัฒนา จากการทบทวนกรณีศึกษา และการสัมภาษณ์ หากนำการโอนสิทธิพัฒนามาใช้ในกฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมกรุงเทพมหานครแล้ว มีผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด 3 ฝ่าย คือ เจ้าของที่ดินในพื้นที่ส่งสิทธิการพัฒนา เจ้าของที่ดินในพื้นที่รับสิทธิการพัฒนา และหน่วยงาน

ภาครัฐ ซึ่งสามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินการโอนสิทธิการพัฒนาได้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

5.1 จัดตั้งหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบในด้านการโอนสิทธิการพัฒนา เพื่อเป็นหน่วยงานที่ให้เจ้าของที่ดินในพื้นที่ส่งเสริมสิทธิการพัฒนา และเจ้าของที่ดินในพื้นที่รับสิทธิพัฒนาสามารถมาติดต่อดำเนินการตรวจสอบสิทธิการพัฒนาได้

5.2 เจ้าของที่ดินในพื้นที่ส่งเสริมสิทธิการพัฒนา และเจ้าของที่ดินในพื้นที่รับสิทธิพัฒนาตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อตรวจรับรองสิทธิการพัฒนาพื้นที่จากหน่วยงานที่รับผิดชอบ

5.3 หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อตรวจรับรองสิทธิการพัฒนาพื้นที่ และออกใบรับรองสิทธิพัฒนาในที่ดินให้กับผู้ยื่นขอตรวจสอบ

5.4 หากมีการซื้อ-ขายสิทธิการพัฒนา ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบัญชีพร้อมบันทึกลงในฐานข้อมูลการโอนสิทธิพัฒนาให้เป็นปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การโอนสิทธิการพัฒนาเป็นความรู้และมาตรการในการพัฒนาเมืองแบบใหม่สำหรับประเทศไทย ดังนั้น การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเรื่องการพัฒนา โอนสิทธิการพัฒนา โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนที่เป็นเจ้าของที่ดินที่อยู่ในพื้นที่ส่งเสริมการพัฒนา และพื้นที่รับสิทธิพัฒนา รวมถึงนักพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพื้นที่การพัฒนา จัดทำเอกสารให้ความรู้ความเข้าใจและประชาสัมพันธ์การโอนสิทธิการพัฒนา

2. การโอนสิทธิพัฒนาจำเป็นต้องบูรณาการการทำงานร่วมกันหลายฝ่าย เช่น หน่วยงานท้องถิ่นเพื่อตรวจสอบการใช้ประโยชน์ที่ดิน หน่วยงานที่ดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเพื่อจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

เกี่ยวกับที่ดิน รวมถึงเจ้าของแปลงที่ดิน จึงควรจัดตั้งหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบในด้านการโอนสิทธิการพัฒนา

3. การโอนสิทธิพัฒนากรณีข้ามเขตการปกครอง เสนอให้ใช้การโอนสิทธิพัฒนาในพื้นที่อนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบริเวณบางกระเจ้า จังหวัดสมุทรปราการ เพื่ออนุรักษ์พื้นที่สีเขียวให้เป็นปอดของเมืองต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวง ฉบับที่ 414 (พ.ศ. 2542) ผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร ออกตามความในพระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518. 2542.

กฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2549

กฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2556

กรมโยธาธิการและผังเมือง. (2555). รายงานประชุมคณะกรรมการผังเมืองครั้งที่ 5/2555.

พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518.

พระราชบัญญัติการผังเมือง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558

ราชกิจจานุเบกษา, 2535. เล่ม 109 ตอนที่ 75 หน้า 1.

สิทธิพร ภิรมย์รัตน์. 2527. Transfer of Development Rights: New Tool and Technique for Urban Development and historic preservation. วารสารวิชาการคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับที่ 4.

Pruetz, Rick & Standridge, Noah. 2009. "What Makes Transfer of Development Rights Work?" *Journal of the American Planning Association*.

แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็น
เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรม
น้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

**Application Development through Needed Characteristics
for Applied Program Content to Support Organizational
Communication of a Sugar Industry Group in Bangkok**

ศศวรรณ กลีบบรรจง¹ วุฒิชัย อารักโขโพชมงคล²
Sasawan Gleebbunjong¹ Wutthichai Arakpothchong²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร 2) ประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ และการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอล จำนวน 8 คน และใช้แบบสอบถามกับ

207

วารสารศึกษาศาสตร์บูรณาการ

¹นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร Email: sasawan91@gmail.com

²ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร Email: wutthichai@ms.su.ac.th

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 91 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ ประกอบด้วย 8 ด้านคือ 1) ด้านการบริหาร 2) ด้านการขายและการตลาด 3) ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ 4) ด้านการจัดซื้อ 5) ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) 6) ด้านทรัพยากรมนุษย์ 7) ด้านอาคารสถานที่ 8) ด้านอื่น ๆ ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า สภาพการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{x} = 3.26$, S.D. = 29) และระดับความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 77) ซึ่งสามารถนำมาเรียงลำดับความต้องการจำเป็น (PNI) โดยพบว่า องค์การมีความต้องการในด้านอื่น ๆ เป็นอันดับแรก (0.28) รองลงมาคือ ด้านการบริหาร (0.25) ด้านการจัดซื้อ (0.22) ด้านการขายและการตลาด (0.21) ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ (0.21) ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) (0.19) ด้านอาคารสถานที่ (0.19) และด้านทรัพยากรมนุษย์ (0.17) ตามลำดับ ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า องค์การควรกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารให้สอดคล้องกับปัญหา วางแผน และกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำกับติดตามดูแลการดำเนินการและพัฒนา จัดเตรียมการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทุกระดับ นำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาการสื่อสารขององค์การได้อย่างยั่งยืนและเกิดประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ การสื่อสารภายในองค์การ คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์

Abstract

The purpose of this research were 1) to study needed characteristics for applied program content to support organizational communication 2) to assess operating conditions and expectations through needed characteristics for applied program content to support organizational communication 3) to study application development for the purpose through needed characteristics for applied program content to support organizational communication of a sugar industry group in Bangkok. This mixed research includes qualitative and quantitative methods. Data collected by interviewing 8 of key informants and collecting constructed questionnaire from 91 of samplings including board of directors and workers of a sugar industry group in Bangkok. The result of purpose 1 found that needed characteristics for applied program content to support organizational communication include 8 topics which are 1) Management 2) Sales and Marketing 3) Products 4) Purchasing 5) Electronic Information System 6) Human Resources 7) Buildings and Maintenance 8) Other. The result of purpose 2 found that the operational conditions were at a fair level overall ($\bar{x} = 3.26$, S.D. = 29) and expectations were at high level overall. ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 77) It can be used to sort the order of priority need index (PNI). The research found that the organization prioritizes other topics (0.28), Management (0.25), Purchasing (0.22), Sales and Marketing (0.21), Products (0.21), Electronic Information System (0.19), Buildings and Maintenance

(0.19) and Human Resources (0.17), accordingly. The result of purpose 3 found that the organization should specify the communication policy to consist with the problem, planning and dedicating a group of personnel or a department for monitoring and supervising the implementation and development. Also, providing training to all levels of personnel, leading to action in order to sustainably and effectively solve problems and develop the communication of the organization.

Keywords: application development, organizational communication, needed characteristics for applied program content development

บทนำ

ในปัจจุบันโลกได้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่างๆ ทั่วโลก เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้าง โดยเฉพาะในการทำธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างก็ต้องปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ รูปแบบของการสื่อสารก็มีการพัฒนาไปอย่างกว้างขวาง โดยมีเทคโนโลยีเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างง่ายดาย สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากผลสำรวจของเว็บ wearesocial สถิติการใช้อินเทอร์เน็ตและโซเชียลมีเดียทั่วโลกในปี 2018 พบว่ามีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลกถึง 4,021 ล้านคน หรือคิดเป็น 53% ของประชากรทั่วโลก เพิ่มขึ้น 7% และเป็นผู้ใช้งานโซเชียลมีเดีย 3,196 ล้านคน หรือคิดเป็น 42% ของประชากรผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น 13% (KEMP,

2018) เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (KEMP, 2017) ทำให้เห็นได้ว่าเทคโนโลยีการสื่อสาร รวมถึงการใช้โปรแกรมประยุกต์เป็นสิ่งที่คนทั่วโลกให้ความสำคัญ และมีความจำเป็นในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในทุกปีและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก่อให้เกิดแรงผลักดันทางเทคโนโลยีที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและการทำงานของผู้คนทั่วโลก (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2561)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาประเทศไทยมีความพยายามผลักดันตัวเองให้พ้นจากการเป็นผู้ตามในด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยีข่าวสาร กลไกหลักที่รัฐใช้เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยก้าวข้ามอุปสรรคนี้คือ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 หรือการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมโดยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน (สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย, 2559) ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ และประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยี ทุกภาคส่วนจึงต้องเตรียมพร้อมรับมือในการเปิดใจเพื่อเรียนรู้ และปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับการเปลี่ยนแปลงนี้ (วัลลภ แซ่ชิว, 2556) แนวโน้มการใช้บริการผ่านเว็บ โปรแกรมประยุกต์ ซึ่งมีลักษณะที่ช่วยส่งเสริมกิจกรรมทางธุรกิจ การศึกษา การใช้ชีวิตประจำวัน หรือเครือข่ายออนไลน์อื่น ๆ เป็นที่นิยม เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็ว ง่ายและประหยัดเวลาในการทำกิจกรรมอื่น ๆ ศักยภาพของเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นช่วยสร้างโอกาสให้กับประชาชนหรือธุรกิจขนาดเล็กที่กำลังเติบโต ให้สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตหรือมองเห็นโอกาสในการทำงานรูปแบบใหม่ สร้างความท้าทายและโอกาสในการแข่งขันกับธุรกิจหรือองค์กรในรูปแบบเดิม

องค์การทั่วโลกจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถของตนเอง เปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมภายในองค์กรเพื่อให้เท่าทันโลกและมีศักยภาพในการแข่งขัน การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้หรือช่วยในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่

มีความจำเป็น ผู้นำองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน การที่บุคลากรในองค์กรประกอบไปด้วยบุคลากรที่แตกต่างกัน การบริหารคนในองค์กรจึงเป็นเรื่องยาก การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งมีผลทำให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี, 2555) และการประสานงานที่ดีตรงตามแผนงานที่ได้วางไว้ นำไปสู่การปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมตามเป้าหมายของคนในองค์กร เทคโนโลยีช่วยสร้างโอกาสและยกระดับองค์กรให้เป็นองค์กรสมัยใหม่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง

แนวโน้มการทำธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำตาล จากผลสำรวจในปี 2559 ประเทศไทยมีสถิติการส่งออกน้ำตาลเป็นอันดับสองของโลก คิดเป็นสัดส่วน 15% การผลิตน้ำตาลของไทยเน้นส่งออกในสัดส่วน 70-75% ของปริมาณการผลิตทั้งหมด โดยมีตลาดส่งออกหลักอยู่ในเอเชีย ส่วนการบริโภคน้ำตาลภายในประเทศมีสัดส่วน 55% ซึ่งเป็นการบริโภคภายในครัวเรือนและใช้ในภาคอุตสาหกรรม โครงสร้างอุตสาหกรรมน้ำตาลไทยในปัจจุบันมีความแข็งแกร่งและมีศักยภาพในการแข่งขันในตลาดโลก เพราะมีความได้เปรียบด้านต้นทุนการผลิต ระยะทางในการส่งออกน้ำตาลภายในเอเชีย และระบบควบคุมอุตสาหกรรมน้ำตาลโดยภาครัฐ (วิจัยกรุงศรี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2561) อย่างไรก็ตามองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำตาลจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดีเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงทางจากสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ ความต้องการของตลาด และภายในองค์กรเอง การให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศภายในองค์กรเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพื่อการปรับทิศทางขององค์กรให้เป็นไปในแนวทางที่เหมาะสม โดยกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลรายใหญ่อันดับต้นของประเทศไทย กำลังเข้าสู่ช่วงการปรับเปลี่ยนด้านการสื่อสารให้มีความทันสมัยและเท่าทันความต้องการของทั้งภายในและ

ภายนอกองค์กร โปรแกรมประยุกต์จึงเป็นหนึ่งในตัวเลือกที่น่าสนใจในการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการด้านการสื่อสารที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรเอง

จากการเปลี่ยนแปลงด้านดังกล่าวข้างต้นนั้น ประกอบกับการที่รัฐบาลให้ความสำคัญกับการดำเนินการเพื่อเปลี่ยนแปลงพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้เป็นไปตามโมเดลเศรษฐกิจไทยแลนด์ 4.0 หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจึงต้องปรับตัว เพื่อให้้องค์กรสามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงและดำเนินงานให้สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีและความต้องการใหม่ และองค์กรเองก็ไม่เคยใช้โปรแกรมประยุกต์เฉพาะในด้านการสื่อสารมาก่อน ดังนั้น การใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจและใกล้ตัวมากขึ้น เนื่องจากโปรแกรมประยุกต์ในปัจจุบันมีรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน มีเนื้อหาหรือคอนเทนต์ที่ครอบคลุมการใช้งานภายในองค์กร ทั้งงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การเงิน หรือการแจ้งข่าวสารภายในองค์กร และมีการพัฒนาด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของผู้ใช้งานและองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยและกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการสื่อสารนี้ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยวิธีวิทยาแบบการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Research Methodology) และการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) พื้นที่วิจัย คือ กลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ขอบเขตของการศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร คือ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีของการสื่อสารและการสื่อสารภายในองค์กร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานขององค์กร

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแนวการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการนำแนวการสัมภาษณ์เสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน ครบคลุมประเด็น และแก้ไขปรับปรุงก่อนการนำไปสัมภาษณ์

3. นำแนวการสัมภาษณ์ไปเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 คน ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling Method) โดยเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร ใช้รูปแบบการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอล (Snowball Sampling) (Bailey, 1978; และ Eckhardt and Ermann, 1977 อ้างถึงใน ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์, 2550) โดยสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) เกี่ยวกับสภาพการสื่อสาร ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบและความต้องการเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ที่สนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร

4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดเรียง วิเคราะห์หาคุณลักษณะและประเด็นที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อนำมาจัดทำแบบสอบถามระดับสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังต่อการสื่อสาร โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) การตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล (Validity) โดยนำแบบสอบถามดังกล่าวปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นจึงนำเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน และการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการเก็บข้อมูลกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน คือ จากองค์กรที่มีการใช้โปรแกรมประยุกต์ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 30 คน (pre-test) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.89 ซึ่งเป็นค่าที่แสดงคุณภาพของแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในช่วงระดับที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล (บุญชุม ศรีสะอาด, 2554) โดยแบบสอบถามที่ได้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคอยู่ที่ 0.97

5. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample) ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาล

แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 117 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีของยามาเน่ (Yamane, 1970 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์, 2553) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวน 91 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling Method) โดยใช้รูปแบบการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการใช้โปรแกรมการสุ่มสำเร็จรูปในการคัดเลือกประชากรจากกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

6. นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาสรุปผลและวิเคราะห์ หาระดับสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังต่อการสื่อสารภายในองค์กร และเรียงลำดับความสำคัญของสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังต่อการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ผล ได้มีจำนวน 85 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.41

7. สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรม ประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของ กลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และจัดทำข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{x}) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย การเรียงลำดับความสำคัญของความพึง พื่อใจและความคาดหวัง (Priority Need Index: PNI) แบบปรับปรุง หรือ PNI Modified (สุวิมล ว่องวานิช, 2558)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการให้ผู้บริหารหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องในองค์การตรวจสอบและรับรองความถูกต้องของข้อมูล โดยการอ่าน แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ทักท้วงหรือยอมรับข้อมูลดังกล่าว และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ประกอบด้วย การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) และการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช, 2559)

ผลการวิจัย

คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์การของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1. สภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

สภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเป็นรูปแบบกึ่งครอบครัว มีการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้บริหารและพนักงานสามารถพูดคุยติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก สามารถเข้าพบหรือโทรศัพท์ติดต่อสื่อสารได้โดยตรงโดยไม่ต้องนัดล่วงหน้า แต่ในงานบางประเภทที่มีความสำคัญจึงจะใช้การสื่อสารที่เป็นทางการมากขึ้น โดยองค์การพยายามปรับการสื่อสารภายในองค์การให้มีความเป็นทางการมากขึ้น เนื่องจากการขยายตัวขององค์การและจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้น การติดต่อสื่อสารจากเดิมที่ไม่เป็นทางการทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับคนจำนวนมาก การส่งสารและรับสารของพนักงานในองค์การเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งแต่ละบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสารและผู้ส่งสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นระหว่างกันเพื่อให้งานเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งอาจมีความไม่เข้าใจกันเป็น

บางครั้ง เนื่องจากพนักงานในองค์กรมีช่วงอายุและความต้องการที่หลากหลาย การติดต่อสื่อสารจึงมีปัญหาที่แตกต่างกัน ทั้งด้านวัฒนธรรมองค์การและการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงาน นอกจากนี้ พื้นฐานและความต้องการของพนักงานแต่ละคนก็ส่งผลถึงความเข้าใจในงานด้วย ช่องทางในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีการใช้การพูดคุยต่อหน้า โทรศัพท์ อินทราเน็ต อีเมล อินทราเน็ต ลีสไลน์ (Leased Line) และใช้โปรแกรมประยุกต์ไลน์ในการสื่อสารหลักขององค์กร โดยมีความคิดเห็นว่าการใช้โปรแกรมประยุกต์ไลน์มีความสะดวกมากกว่าการสื่อสารด้วยช่องทางอื่น เนื่องจากสามารถส่งข้อมูลได้ทั้งรูปแบบข้อความ ไฟล์งาน รูปภาพ เสียง และวิดีโอได้อย่างรวดเร็ว และสามารถสร้างกลุ่มไลน์ขึ้นเพื่อใช้ส่งข้อความเป็นกลุ่มในครั้งเดียว

ปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเกิดจากทั้งตัวผู้ส่งสาร ผู้รับสาร เนื้อหาสาร และช่องทางในการสื่อสาร จากการขยายตัวขององค์กรทำให้ปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีความชัดเจนมากขึ้น โดยสามารถจำแนกปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรออกเป็นปัญหาต่าง ๆ ดังนี้ 1) ปัญหาจากการตีความการบิดเบือน และการตัดทอนข้อมูลข่าวสาร ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจ มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจในเนื้อหาสาร ตีความผิดพลาด รวมทั้งการส่งต่อข้อมูลและการได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องครบถ้วน ไม่ชัดเจน 2) ปัญหาการสิ้นไหลของข้อมูล ที่เกิดจากการที่ข้อมูลข่าวสารไม่สามารถกระจายไปได้ทั่วถึงพนักงานทุกคนในช่วงเวลาเดียวกันได้พร้อมกัน และกระบวนการส่งต่อข้อมูลไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานบางคนไม่ได้รับข่าวสารหรือเนื้อหาที่ควรทราบ 3) ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน เป็นปัญหาาระหว่างพนักงานด้วยกัน หัวหน้างาน หรือผู้บริหาร ก่อให้เกิดความไม่สะดวกใจในการพูดคุยติดต่อสื่อสารกัน ส่งผลถึงความร่วมมือในการทำงาน 4) ปัญหาการสื่อสารทางเดียว ผู้ส่งสารไม่ได้รับการตอบกลับจากผู้รับสาร จึงไม่ทราบถึงความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ส่งไปว่ามีความเข้าใจถูกต้องมาก

น้อยเพียงใด จำเป็นต้องติดตามข้อมูลอยู่เสมอ 5) ปัญหาการไม่ส่งต่อข้อมูลหรือการเป็นเจ้าของข้อมูล โดยพนักงานบางส่วนไม่ส่งต่อข้อมูลหรือความรู้ที่ตนมีอยู่ให้แก่พนักงานคนอื่น ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาด้านความร่วมมือและการประสานงานระหว่างกัน ทำให้งานล่าช้า 6) ปัญหาการไม่ติดต่อสื่อสารกัน หลีกเลี่ยงการติดต่อสื่อสาร และคิดว่า การสื่อสารไม่จำเป็น

2. การพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร

การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร โดยรวมผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า เนื้อหาของโปรแกรมประยุกต์ควรมีเนื้อหาในด้านที่ช่วยสนับสนุนการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดระยะเวลาในการทำงาน แต่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและการเปิดเผยข้อมูล ทั้งต่อพนักงานในระดับต่าง ๆ ตัวพนักงานที่ทำงานด้านการดูแลระบบโปรแกรมประยุกต์ รวมทั้งบุคคลภายนอก และการเผยแพร่ข้อมูล รายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ทุกวัน ควรให้เป็นข้อมูลที่ทันสมัย (real time) เพื่อการตรวจสอบข้อมูล และสนับสนุนการตัดสินใจ รวมทั้งความปลอดภัยในการส่งต่อข้อมูล โดยผู้วิจัยได้จำแนกเนื้อหาตามประเด็นต่าง ๆ ออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหาร ประกอบด้วย รายงานสรุปผลการดำเนินงาน เอกสารประกอบการประชุม รายงานการประชุม การนัดประชุม และการติดตามงาน 2) ด้านการขายและการตลาด ประกอบด้วย รายงานด้านการขาย รายงานด้านการตลาด และกิจกรรมส่งเสริมการขาย 3) ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย ข้อมูลและรายละเอียดของสินค้า ผู้ดูแลและรับผิดชอบสินค้า และรายละเอียดลูกค้า 4) ด้านการจัดซื้อ ประกอบด้วย การตรวจสอบจำนวนสินค้า 5) ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ประกอบด้วย การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต การติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ความปลอดภัยของข้อมูล และสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ

6) ด้านทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงาน การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน การลางาน (ลาป่วย, ลาพักผ่อน, ลากิจ) การขาดงาน การตรวจสอบเงินเดือน สลิปเงินเดือนแบบอิเล็กทรอนิกส์ สิทธิประโยชน์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินโบนัสและระเบียบการกักเงิน คู่มือสิทธิประโยชน์ ด้านสวัสดิการและการรักษาพยาบาล คู่มือสิทธิประโยชน์ด้านประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน การตรวจสอบข้อมูลและประวัติการทำงาน of พนักงาน กิจกรรมขององค์กร การประชาสัมพันธ์/ประกาศ และปฏิทินวันหยุด องค์กร 7) ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วย การจองห้องประชุม และการจอง ใช้งานรถส่วนกลาง 8) ด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย การพูดคุยติดต่อสื่อสารและ การประสานงาน การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ และ การแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้

การประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

การประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 85 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 93.41 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 91 คน โดยคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกเนื้อหาตามประเด็นต่าง ๆ ออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการขายและการตลาด ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดซื้อ ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอื่น ๆ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวม

ด้านการสื่อสารขององค์กร	สภาพการดำเนินงาน			ความคาดหวัง			PNI Modified	ลำดับ
	Mean	S.D	แปลผล	Mean	S.D	แปลผล		
1. ด้านการบริหาร	3.08	0.92	พอใช้	4.09	.71	มาก	0.25	2
2. ด้านการขายและการตลาด	3.33	0.90	พอใช้	4.21	.71	มาก	0.21	4
3. ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์	3.31	0.90	พอใช้	4.20	.74	มาก	0.21	4
4. ด้านการจัดซื้อ	3.21	0.95	พอใช้	4.21	.79	มาก	0.22	3
5. ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT)	3.47	0.96	พอใช้	4.29	.77	มาก	0.19	5
6. ด้านทรัพยากรมนุษย์	3.43	0.94	พอใช้	4.15	.83	มาก	0.17	6
7. ด้านอาคารสถานที่	3.31	0.88	พอใช้	4.11	.77	มาก	0.19	5
8. ด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย การพูดคุยติดต่อสื่อสาร การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง การแลกเปลี่ยนข่าวสาร การเรียนรู้	2.97	0.94	พอใช้	4.14	.81	มาก	0.28	1

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาสภาพการดำเนินงานขององค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94

ด้านการขายและการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 ด้านการบริหารมีค่าเฉลี่ย 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 และด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคาดหวังการดำเนินงานขององค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 รองลงมา คือ ด้านการขายและการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ด้านการจัดซื้อ มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 ด้านทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 และด้านการบริหาร มีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาคำดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กรเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอื่น ๆ มีคำดัชนีความต้องการสูงสุดเป็นลำดับแรก 0.28 รองลงมา คือ ด้านการบริหาร 0.25 ด้านการจัดซื้อ เท่ากับ 0.22 ด้านการขายและการตลาด 0.21 ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ 0.21 ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) 0.19 ด้านอาคารสถานที่ 0.19 และด้านทรัพยากรมนุษย์ 0.17 ตามลำดับ

หากพิจารณาผลการวิเคราะห์ดัชนีความต้องการจำเป็นของสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกรายประเด็นย่อย พบว่า ในด้านอื่น ๆ ซึ่งมีคำดัชนี

ความต้องการสูงสุดเป็นลำดับแรก 0.28 ประเด็นย่อยที่มีความต้องการเป็นอันดับแรก คือ การแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง 0.31 รองลงมา คือ การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง 0.28 และการพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง 0.26 ตามลำดับ

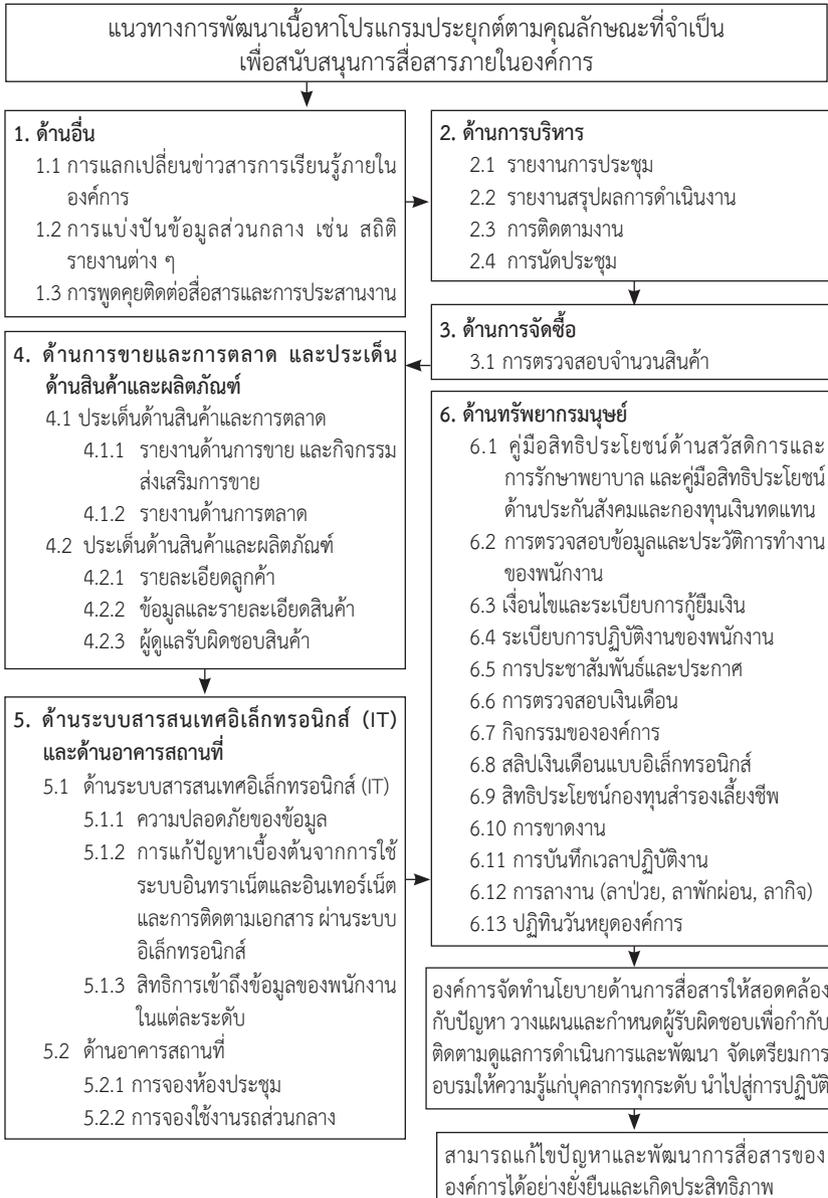
แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร และลำดับความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กร สามารถสรุปแนวทางหรือปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรได้ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารหรือผู้บริหารองค์กรจะต้องวางนโยบายด้านการสื่อสารขององค์กรให้มีความชัดเจน มีการวางแผนกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการด้านการสื่อสารเป็นลำดับขั้น
2. นำนโยบายด้านการสื่อสารดังกล่าวแจ้งแก่บุคลากรทุกระดับเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงาน ผลักดันให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ ยอมรับ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารขององค์กร
3. จัดโครงสร้างขององค์กรเพื่อให้เอื้อต่อการพัฒนาด้านการสื่อสาร จัดตั้งหน่วยงานดูแลและพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง
4. องค์กรต้องเตรียมงบประมาณเพื่อพัฒนาการสื่อสารขององค์กร

โดยเฉพาะ และมีกระบวนการฝึกอบรมเพื่อเตรียมการสำหรับบุคลากรทุกระดับขององค์กร ให้มีความเข้าใจและสามารถใช้โปรแกรมประยุกต์ได้ ประกอบด้วย การจัดหาผู้เชี่ยวชาญเพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรหรือจากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และตรวจสอบ กำกับติดตามผลของการดำเนินการให้เป็นไปในแนวทางที่กำหนดไว้ รวมทั้งประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการด้านการสื่อสารขององค์กร

นอกจากนี้ การที่องค์กรจะพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จจะต้องใช้ความร่วมมือจากผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำหน้าที่ดูแลด้านการสื่อสารขององค์กร ช่วยพัฒนาช่องทางการสื่อสารหรือโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรม สามารถนำมาใช้งานได้จริง และผู้บริหารองค์กรเองก็ควรติดตามการดำเนินงานด้านการสื่อสารเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรเห็นความสำคัญของการพัฒนาการสื่อสารขององค์กร สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรตามลำดับความต้องการเป็นแผนภาพได้ดังนี้



แผนภาพ แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะ
ที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กร

จากแผนภาพจะเห็นได้ว่า องค์กรมีความต้องการในการดำเนินการด้านการสื่อสาร 6 ลำดับ 8 ประเด็น ซึ่งเป็นผลจากการวิเคราะห์ PNI ค่าดัชนีลำดับความต้องการด้านการสื่อสารทั้ง 8 ด้าน โดยผลที่ได้มีค่าใกล้เคียงกัน แต่เมื่อนำมาเรียงลำดับแล้วจะเห็นได้ว่า ในประเด็นด้านอื่น ๆ มีความต้องการเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้บริหารและบุคลากรเห็นว่ามีความต้องการหรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนที่สุด ในระยะเริ่มต้นในการปรับปรุงการสื่อสาร จึงควรเริ่มต้นที่ประเด็นด้านอื่น ๆ ลำดับที่สอง คือ ประเด็นด้านการบริหาร ลำดับที่สาม คือ ประเด็นด้านการจัดซื้อ ลำดับที่สี่ คือ ประเด็นด้านการขายและการตลาด และประเด็นด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ลำดับที่ห้า คือ ประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) และประเด็นด้านอาคารสถานที่ ลำดับสุดท้าย คือ ประเด็นด้านทรัพยากรมนุษย์ แต่อย่างไรก็ตามความต้องการในการดำเนินการด้านการสื่อสารขององค์กรทั้ง 8 ประเด็นก็เป็นประเด็นที่ต้องแก้ไขและพัฒนาตามลำดับขั้น อาจแบ่งเป็นระยะ ๆ เนื่องจากแต่ละประเด็นจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแตกต่างกันและมีความเกี่ยวเนื่องกัน ทั้งด้านความพร้อมขององค์กรและบุคลากรที่ต้องเตรียมตัวในการปรับเปลี่ยนระบบวิธีการทำงาน

นอกจากนี้ การที่องค์กรจะพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จจะต้องใช้ความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำหน้าที่ดูแลด้านการสื่อสารขององค์กร ในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารหรือโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรมที่สามารถนำมาใช้งานได้จริง

การอภิปรายผลการวิจัย

1. คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการเป็นหลัก ทั้งในเรื่องของเนื้อหางานและการพูดคุยกันส่วนตัว ช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว และใช้วิธีการสื่อสารที่ลดความเป็นพิธีการหรือลดขั้นตอนในการสื่อสารลง ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นที่ทำให้การดำเนินงานล่าช้า โดยการสั่งงานของผู้บริหารหรือหัวหน้างานส่วนใหญ่ใช้การสั่งงานผ่านการพูดคุยโดยตรงทางโทรศัพท์ หรือผ่านโปรแกรมประยุกต์ไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรารวรรณ แก้วมะยม (2557) ที่ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา พบว่า การสื่อสารกันแบบสองทางภายในองค์กร และลดความเป็นทางการลง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานและระบบขององค์กร จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรได้นอกจากนี้ องค์กรยังมีการสื่อสารที่เป็นทางการ ซึ่งอยู่ในรูปแบบของการประกาศ ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือการนัดประชุม ซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องแจ้งแก่บุคลากรส่วนใหญ่ในองค์กร เป็นการสื่อสารตามโครงสร้างขององค์กรหรือการบริหารงาน ซึ่งการสื่อสารในรูปแบบนี้ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพในองค์กรนัก เนื่องจากไม่สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ทั่วถึงบุคลากรทุกคน

ด้านปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร เกิดจากการที่องค์กรขยายตัวมีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น การสื่อสารในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารขององค์กร เนื่องจากการสั่งงานหรือการดำเนินการบางอย่างไม่มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือ

ระบุรายละเอียดของงานอย่างชัดเจน ทำให้การสื่อสารในองค์กรเกิดความผิดพลาด และกระบวนการการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันจึงจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ปัญหาที่ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรพบ ได้แก่ ปัญหาจากการตีความที่ผิดพลาด การบิดเบือนข้อมูล และการตัดทอนข้อมูล ข่าวสาร ปัญหาการลื่นไหลของข้อมูล ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน ปัญหาการสื่อสารทางเดียว ปัญหาการไม่ส่งต่อข้อมูลหรือการเป็นเจ้าของข้อมูล และปัญหาการไม่ติดต่อสื่อสารกัน ทำให้การสื่อสารขององค์กรเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น ส่งผลไปถึงประสิทธิภาพของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ญัฎฐ์ชุตา วิจิตรจามรี (2553) ที่ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร โดยแบ่งปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรออกเป็น 12 ด้าน ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากภาษา การบิดเบือนสาร การกรองข้อมูล ข่าวสาร เวลาในการส่งเนื้อหาสาร ความเจียบงันในองค์กร ความสัมพันธ์ทางสถานภาพระหว่างผู้สื่อสาร การเป็นเจ้าของ ระยะเวลาทางกายภาพ การสื่อสารข้ามลำดับชั้น ความไม่สนใจของผู้บริหาร การขาดการติดต่อสื่อสาร และภาระในการส่งต่อสื่อสาร ซึ่งปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ทำให้การสื่อสารหรือการทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพลดลง ส่งผลต่อการดำเนินงานในระยะยาว การที่องค์กรให้ความสำคัญกับปัญหาและหาแนวทางในการจัดการ จะสามารถลดปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารลงได้

ความต้องการเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหารและบุคลากร มีความต้องการโปรแกรมประยุกต์ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ทั้งด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การลดต้นทุนของการสื่อสาร โดยเฉพาะเพื่อแก้ปัญหาการสื่อสารขององค์กร ให้มีความคล่องตัวและมีการสื่อสารที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ พุ่มะตัน (2557) ที่ได้สรุป

ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งช่วยด้านการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารในองค์กร รวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ ปรับปรุงข้อมูล และช่วยให้บุคลากรสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ลดต้นทุนด้านการสื่อสาร และด้านประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ช่วยด้านการตัดสินใจเกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร และช่วยส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารและบุคลากรยังคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อนำเข้ามาเกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เนื่องจากปัจจุบันองค์กรไม่เคยใช้โปรแกรมประยุกต์ที่เป็นโปรแกรมเฉพาะของตนเองเพื่อสนับสนุนการสื่อสารขององค์กรมาก่อน แต่มีการใช้โปรแกรมประยุกต์ เช่น ไลน์ ในการสื่อสารทั่วไปเช่นเดียวกับการสื่อสารอื่น ๆ ในชีวิตประจำวัน ความกังวลในด้านนี้จะช่วยให้องค์กรเกิดความคำนึงถึงประโยชน์และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมประยุกต์หรือระบบสารสนเทศอื่น ๆ และหาวิธีจัดการและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ที่ผู้บริหารและบุคลากรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครต้องการ ประกอบด้วย เนื้อหา 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการขายและการตลาด ด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดซื้อ ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอื่น ๆ ซึ่งความต้องการเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ดังกล่าวในภาพรวมก็เพื่อช่วยสนับสนุนด้านการสื่อสารขององค์กรให้มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น

2. ประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

จากการประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังตามคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุน

การสื่อสารภายในองค์กร ภาพรวมของสภาพการดำเนินงานด้านการสื่อสารขององค์กรอยู่ในระดับพอใช้ ในขณะที่ภาพรวมของความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกออกเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นด้านอื่น ๆ มีสภาพการดำเนินงานน้อยที่สุด ประกอบด้วยประเด็นย่อย 3 ประเด็น สามารถเรียงลำดับสภาพการดำเนินงานจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ และการแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ ซึ่งมีสภาพการดำเนินงานน้อยที่สุดนั้นหมายถึง ปัจจุบันองค์กรมีการดำเนินการในประเด็นย่อยด้านนี้น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น ๆ และมีความคาดหวังในประเด็นด้านอื่น ๆ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความคาดหวังในประเด็นย่อยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงานต่าง ๆ และการแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ ตามลำดับ

การที่ผลการประเมินสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ องค์กรมีสภาพการดำเนินงานน้อยที่สุด แต่กลับมีความคาดหวังน้อยที่สุดเช่นกัน อาจเกิดจากการที่ผู้บริหารและองค์กรยังไม่มีแนวทางการแก้ไขพัฒนาที่เป็นรูปธรรมเพียงพอให้บุคลากรเกิดความมั่นใจว่าองค์กรสามารถปรับปรุงให้ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากปัญหาด้านการสื่อสารขององค์กรเป็นปัญหาที่สะสมมานานและยังไม่มี การแก้ไขที่ชัดเจน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและบุคลากรในการร่วมมือกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่สามารถดำเนินการได้จริงและเป็นแนวทางการแก้ปัญหาที่อย่างยั่งยืน ซึ่งอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในพัฒนาและการยอมรับจากทั้งผู้บริหารและบุคลากรในการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารขององค์กรหรือพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อให้สามารถพัฒนาปรับปรุงการสื่อสารขององค์กรได้อย่างเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สุดและมีความเหมาะสมต่อองค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jasmina Mironski (2017) ที่ได้

ศึกษาเรื่อง การจัดการสื่อสารภายในองค์กรสื่อ : กระบวนทัศน์ใหม่ พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรต้องให้ความสำคัญกับผู้นาองค์กรและพนักงาน การทำงานที่ประสบความสำเร็จมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความไว้วางใจกัน การพัฒนาบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม และร่วมมือกันเพื่อส่งเสริมความรู้สึกร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้น เมื่อผู้บริหารและบุคลากรรู้สึกถึงความมีส่วนร่วมในองค์กร รู้สึกถึงการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันก็จะเกิดความร่วมมือระหว่างกันในการพัฒนาปรับปรุงการสื่อสารขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นได้

นอกจากนี้ ประเด็นด้านการสื่อสารที่องค์กรมีสภาพการดำเนินงานมากที่สุด คือ ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ประกอบด้วยประเด็นย่อย 4 ประเด็น สามารถเรียงลำดับสภาพการดำเนินงานจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต ความปลอดภัยของข้อมูล สิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ และการติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และความคาดหวังในประเด็นด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) สามารถเรียงลำดับความคาดหวังจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การแก้ปัญหาเบื้องต้นจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต ความปลอดภัยของข้อมูล สิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในแต่ละระดับ และการติดตามเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะเห็นได้ว่าสภาพการดำเนินงานและความคาดหวังขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยประเด็นที่มีสภาพการดำเนินการมากที่สุดก็ยังคงมีความคาดหวังมากที่สุด ทั้งนี้ บุคลากรอาจมองเห็นว่าองค์กรสามารถพัฒนาระบบการสื่อสารด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (IT) ให้มีระดับที่ดีขึ้นได้มากกว่าปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างไม่มีการสิ้นสุดในปัจจุบันทำให้การสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง มีนวัตกรรมใหม่ ๆ และองค์กรอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศก็มีการศึกษาและการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ การที่องค์กรมีสภาพการดำเนินงานที่ดีอยู่แล้วจึงไม่สามารถใช้ชีวิต

ความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กรได้ ดังนั้น องค์กรจึงควรพัฒนาการสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้เท่าทันยุคสมัยและความต้องการการสื่อสารที่เพิ่มขึ้น การหยุดหรือชะลอการพัฒนาการสื่อสารจึงไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร

3. แนวทางการพัฒนาเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ตามคุณลักษณะที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์หัตถ์ชั้นลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวังด้านการสื่อสารขององค์กร พบว่า ประเด็นด้านอื่น ๆ มีลำดับชั้นความต้องการสูงสุดเป็นลำดับแรก ซึ่งเมื่อแยกออกเป็นประเด็นย่อย ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ภายในองค์กร มีความต้องการเป็นลำดับแรก ลำดับต่อมาคือ การแบ่งปันข้อมูลส่วนกลาง เช่น สถิติ รายงาน และลำดับสุดท้ายคือ การพูดคุยติดต่อสื่อสารและการประสานงาน จะเห็นได้ว่าองค์กรมีความต้องการระบบการจัดการการสื่อสารที่สนับสนุนการสื่อสารขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งการแลกเปลี่ยนข่าวสารการเรียนรู้ที่ต้องการเป็นอันดับแรก ซึ่งอาจเกิดจากการที่องค์กรขาดช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการเรียนรู้ที่เป็นช่องทางหลักขององค์กร การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันจึงเกิดขึ้นได้ยาก ลำดับต่อมาคือ การแบ่งปันข้อมูล ที่บุคลากรไม่แบ่งปันข้อมูลแก่กันเท่าที่ควร ส่งผลให้การทำงานต้องใช้เวลาเพิ่มมากขึ้นจากการสืบค้นข้อมูลในรูปแบบเดิม ๆ และการพูดคุยติดต่อสื่อสารและประสานงานขององค์กรที่ยังคงมีอุปสรรคทำให้การทำงานไม่ราบรื่น การพัฒนาปรับปรุงช่องทางการสื่อสารจนประสบความสำเร็จได้ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านของการแลกเปลี่ยนความรู้ แลกเปลี่ยนเทคนิควิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ หรือการถ่ายทอดองค์ความรู้ซึ่งเป็นความรู้เฉพาะทาง ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและบุคลากรในอนาคตได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัคภิญญา ธรรมโชติ (2560)

ที่ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนองค์การ
แห่งการเรียนรู้ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ พบว่า องค์การที่มีผลการ
ดำเนินการดีจะใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนกระบวนการ
ทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้แก่ธุรกิจ ทำให้เกิดองค์ความรู้ที่
สำคัญ ดังนั้น การออกแบบระบบสารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะเพื่อจัดการ
องค์ความรู้ขององค์การ สร้างฐานข้อมูล สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ปรับปรุงกระบวนการทำงาน จนสามารถต่อยอดไปสู่การสร้างนวัตกรรมต่อไป
ได้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล (2557) ที่ได้ศึกษา
เรื่องการสื่อสารในองค์การของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาวิลเลียน
พบว่า ควรมีแนวทางพัฒนาการสื่อสารในองค์การ โดยการให้ข้อมูลย้อนกลับที่
ชัดเจน จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร เลือกใช้สื่อและช่องทางการ
สื่อสารที่เหมาะสมกับข้อมูลและผู้รับสาร จัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้ระหว่าง
แผนก สร้างวัฒนธรรมการทำงานให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น ช่วยเหลือ
เพื่อสานต่อการทำงานให้สำเร็จ ปรับปรุงและพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ
เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้แก่พนักงาน

จากภาพรวมของการวิจัยพบว่า องค์การมีค่าดัชนีความต้องการใน
แต่ละประเด็นไม่สูงนัก เนื่องจากองค์การมีความต้องการปรับปรุงการสื่อสารใน
องค์การในระยะกลาง – ระยะยาว นั้นหมายถึง การปรับปรุงการสื่อสารในรูป
แบบนี้เป็นการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในทั้งในปัจจุบันและ
อนาคตระยะยาวขององค์การ บางประเด็นไม่สามารถเห็นผลลัพธ์ได้ในทันที ซึ่ง
บุคลากรส่วนใหญ่ที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลนั้นมีความคิดเห็นและความต้องการใน
ระดับปานกลาง เพราะกังวลในแง่ของการเปลี่ยนวิธีการหรือรูปแบบการทำงาน
จากที่ตนเคยชินไปสู่วิธีการใหม่ และมองการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นภาระที่เพิ่มขึ้น
แม้อาจเป็นการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยเท่านั้น การสร้างการยอมรับและ
ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรทุกระดับขององค์การจึงเป็นเรื่อง
สำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์กรควรศึกษาแผนการจัดการ วางระบบ และกำหนดแนวทางด้านการสื่อสารภายในองค์กร ในระยะกลาง – ระยะยาว ให้มีความชัดเจนในด้านระยะเวลาและการปฏิบัติ รวมทั้งแผนในการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อสนับสนุนการสื่อสาร ให้มีลักษณะเพื่อช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันอย่างทั่วถึงในทุกระดับ องค์กรควรจัดแบ่งความรับผิดชอบภายในหน่วยงานที่ดูแลด้านการสื่อสารให้เกิดความชัดเจน เพื่อสำรวจความต้องการด้านการสื่อสาร ปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ขณะเดียวกันควรรักษารูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ดีขององค์กรไว้ด้วย

2. องค์กรควรเตรียมการอบรมหรือจัดสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะของผู้ใช้โปรแกรมประยุกต์ให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงาน ควบคู่กับการพัฒนาระบบโปรแกรมประยุกต์ที่สอดคล้องกับเนื้อหาโปรแกรมประยุกต์ที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3. องค์กรควรชี้แจงให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารว่าการติดต่อสื่อสารช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำเร็จตามเป้าหมายของบุคลากรและองค์กรที่วางไว้ร่วมกัน และสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น จัดพื้นที่หรือช่องทางในการแสดงความคิดเห็น เพื่อพัฒนาการสื่อสารได้อย่างตรงความต้องการของทั้งตัวบุคลากรและองค์กร

4. องค์กรควรสนับสนุนการสื่อสารรูปแบบใหม่ ๆ ภายในองค์กร และประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการสื่อสารขององค์กรเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบและใช้ประโยชน์ของช่องทางการสื่อสารขององค์กรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด มีช่องทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึง

ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว สามารถดึงดูดความสนใจของบุคลากรให้เข้าไปใช้งานได้ โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญกับช่องทางนี้อย่างจริงจัง เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้หลักขององค์กรและบุคลากรสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งส่งผลดีต่อทั้งองค์กรและตัวบุคลากรเอง

5. องค์กรควรสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรถึงการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารภายในว่าจะเกิดประโยชน์อย่างไร เพื่อให้เกิดความร่วมมือและความพยายามเปลี่ยนแปลงการสื่อสารขององค์กรไปพร้อมกัน และการจัดลำดับความสำคัญจำเป็นขององค์กรด้านการสื่อสารภายในองค์กรนี้ก็เป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงด้านการสื่อสารขององค์กร เพราะในการพัฒนาจำเป็นต้องทราบถึงปัญหาหรือความต้องการที่เป็นเรื่องเร่งด่วน และการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรก็จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาในแต่ละด้านไม่เท่ากัน ไม่สามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จในระยะเวลาอันสั้นได้

235

ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ

1. บุคลากรต้องดำเนินการตามแผนที่มาจากฝ่ายบริหารขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ตามขั้นตอนที่ได้วางไว้ ซึ่งมีกำหนดเวลาและวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงสามารถเห็นผลได้และดำเนินไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร

2. บุคลากรทุกระดับควรให้ความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ให้ความสนใจการพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองในการใช้เครื่องมือหรือช่องทางการสื่อสารขององค์กร เพื่อที่จะสามารถติดต่อสื่อสารได้หลากหลายช่องทางและตรงกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของตนเองและองค์กร และควรวางแผนการติดต่อสื่อสารผ่านการใช้เทคโนโลยีหรือโปรแกรมประยุกต์ที่เป็นช่องทางการสื่อสารใหม่ขององค์กร ให้มีความกระชับ ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย เหมาะสมกับบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาโปรแกรมการปฏิบัติการสำหรับโปรแกรมประยุกต์ตามเนื้อหาที่เกิดจากผลการศึกษาให้สามารถใช้งานได้จริง และศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคต

2. ควรศึกษาในเชิงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการสื่อสารขององค์การเพิ่มเติมเพื่อยืนยันผลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ พุ่มะตัน. (2557). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้สำหรับการพัฒนาซอฟต์แวร์ กรณีศึกษา : องค์การธุรกิจสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี. (2553). การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชุม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). สถิติธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ท้อป.
- ภัคภิญญา ธรรมโชโต. (2560). รูปแบบบริหารจัดการระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนองค์การแห่งการเรียนรู้ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ. วารสาร Veridian E-Journal. ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) : 79-96

ภัทรารวรรณ แก้วมะยม. (2557). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความ
พึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานเจ้าหน้าที่
สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล หลักสูตร
วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วัลลภ แซ่ซิว. (2556). การยอมรับการใช้งาน Mobile Application ภายใน
องค์กร กรณีศึกษา บริษัทปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัย
นวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิจัยกรุงศรี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, **แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม 2559-2561:
อุตสาหกรรมน้ำตาล**, เข้าถึงเมื่อ 10 มีนาคม 2561, เข้าถึงได้จาก
https://www.krungsri.com/bank/getmedia/e246cd57-4e3d-42a0-9443-47eef86b192a/IO_Sugar_2016_TH.aspx

วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล. (2557). การสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการ
โรงแรมศาลายา พาววิลเลียน. **วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์**. ปีที่ 25 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม) : 32-38.

ศุภวัฒน์นกร วงศ์ธนวุธ และพิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2550). **สถิติพื้นฐาน
เพื่องานวิจัยท้องถิ่น**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย. **พิมพ์เขียวและแผนปฏิบัติการ
ขับเคลื่อน Thailand 4.0**. เข้าถึงเมื่อ 28 ธันวาคม 2561, เข้าถึงได้
จาก [http://www.stabundamrong.go.th/web/download/
newkm/thailand4.0.pdf](http://www.stabundamrong.go.th/web/download/newkm/thailand4.0.pdf)

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. **7 แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคต**.
เข้าถึงเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2561, เข้าถึงได้จาก [http://www.depa.
or.th/th/article/7-แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคต](http://www.depa.or.th/th/article/7-แนวโน้มสำคัญของการทำงานในอนาคต)

- สุภางค์ จันทวานิช. (2559). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- KEMP, Simon. **DIGITAL IN 2017 : GLOBAL OVERVIEW**. เข้าถึงเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2561, เข้าถึงได้จาก <https://wearesocial.com/special-reports/digital-in-2017-global-overview>
- KEMP, Simon. **DIGITAL IN 2018: WORLD'S INTERNET USERS PASS THE 4 BILLION MARK**. เข้าถึงเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2561, เข้าถึงได้จาก <https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018>
- Mironski, Jasmina. (2017). **MANAGING INTERNAL COMMUNICATION IN THE MEDIA: THE NEW PARADIGM**. Economic Development / Ekonomiski Razvoj. 19(3): 235-247.

**แนวทางการปรับปรุงผังบริเวณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวกเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเขตบริการอุทยาน
แห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี**

**Site Plan Facility Improvement Guideline to Support
Sustainable Tourism of Erawan National Park's Service
Zone, Kanchanaburi Province.**

ธนานพ เอื้ออารี¹ สุวัตตนา ธาดานิติ²

Tananop Euraree¹ Suwattana Thadaniti²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษา สํารวจ และวิเคราะห์สภาพปัญหาของพื้นที่ รวมถึงศักยภาพของพื้นที่และผังบริเวณของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพการใช้งาน ความต้องการของผู้ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณเขตบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ 3) เพื่อสรุปลักษณะและปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต้องมีในอุทยานแห่งชาติเอราวัณ ตามสภาพพื้นที่และเกณฑ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงผังบริเวณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ การสำรวจภาคสนาม การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง และการวิเคราะห์ภาพถ่ายดาวเทียม ผลการวิจัย พบว่า

239

วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ

¹นิสิตระดับปริญญาโท สาขาการวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน email: tananop_arm@hotmail.com

²อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสาขาการวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน, อาจารย์ที่ปรึกษา

1. สภาพทั่วไปปัจจุบันของพื้นที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณสามารถแบ่งตามเขตการใช้พื้นที่เดิมเป็น 4 ประเภท ได้แก่ โซนบริการ โซนบ้านพักเจ้าหน้าที่ โซนพักผ่อน และโซนนันทนาการ อีกทั้งพื้นที่ศึกษาได้เปิดการท่องเที่ยวตลอดทั้งปี จึงส่งผลต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จะต้องมีการป้องกันผลกระทบจากการท่องเที่ยวต่อสภาพระบบนิเวศและอันตรายที่จะเกิดต่อนักท่องเที่ยว การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการจัดการพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ มิฉะนั้นจะเกิดความเสื่อมโทรมต่อสิ่งปลูกสร้างและทรัพยากรในพื้นที่

2. การวิเคราะห์ลักษณะการใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ โดยนำข้อมูลจากภาพถ่ายทางดาวเทียมบริเวณพื้นที่ศึกษา พ.ศ. 2560 วิเคราะห์ร่วมกับผังบริเวณ พ.ศ. 2559 ซึ่งมีอยู่เดิม และจากสำรวจภาคสนาม เพื่อปรับปรุงเป็นผังบริเวณ พ.ศ. 2561 และนำผังบริเวณมาวิเคราะห์การแบ่งเขตการใช้พื้นที่ในปัจจุบัน พร้อมกับการวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียสู่แนวทางการปรับปรุงผังแบ่งเขตการใช้พื้นที่ในอนาคต

3. เสนอแนะให้รื้อถอนที่ทำการอุทยานแห่งชาติเอราวัณ บ้านพักเจ้าหน้าที่ บ้านพักนักท่องเที่ยว โรงจอดรถ โรงพัสดุ โรงซักรีด ห้องน้ำ-ห้องสุขาร้านค้าร้านอาหารที่ต่อเติมรุกล้ำ และร้านสวัสดิการ เป็นต้น โดยลงตำแหน่งใหม่ในผังบริเวณโดยคำนึงถึงหลักการการแบ่งเขตการใช้พื้นที่ (Zoning) ที่เหมาะสมจำนวนสิ่งปลูกสร้างใหม่ที่สมดุลกับจำนวนผู้ใช้งานทดแทนสิ่งปลูกสร้างเดิม การวางตำแหน่งอาคารที่คำนึงถึงบริบทโดยรอบและการใช้งาน การใช้หลักของการประเมินขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวและการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ

4. แนวทางการปรับปรุงผังบริเวณสามารถแบ่งเขตออกเป็น 6 ประเภท คือ โซนบริการ โซนบ้านพักเจ้าหน้าที่ โซนพักรวม โซนดูแลบำรุงรักษา โซนนันทนาการ และโซนพื้นที่ธรรมชาติ

คำสำคัญ : การปรับปรุงผังบริเวณ สิ่งอำนวยความสะดวก การท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน นักท่องเที่ยว

Abstract

The purposes of this study were : 1) to study, survey, analysis problems, and Site potential. 2) to study land use analysis and The needs facilities of Erawan National Park's service zone. 3) summary of the amount of facilities. needed in Erawan National Park based on site conditions and sustainable tourism criteria. 4) to study site plan facility improvement guideline to support sustainable tourism of Erawan National Park's service zone, Kanchanaburi Province. The researchers choose Quantitative research, Exploratory research, Non-Participant observation, Non – Structured interview, and satellite imagery analysis. The research found that :

1) Erawan National Park should improvement the site plan of the development of local facilities. This is consistent with the site and sustainable tourism goals.

2) Site Plan Improvement can be divided into 6 zone, 1.Service zone 2.Staff Zone 3.Camp Zone 4.Maintenance Zone 5.Recreation Zone 6.Natural Zone

3) Suggestion, Types and amount of facilities required in Site. The main use of Carrying Capacity and Universal Design.

Keywords : site plan improvement, facilities, sustainable tourism, tourist

บทนำ

อุทยานแห่งชาติทั้งทางบกและทางทะเล เป็นพื้นที่เพื่อการอนุรักษ์และนันทนาการที่สำคัญต่อระบบนิเวศ เป็นแหล่งรวมความหลากหลายทางพันธุกรรม และเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สำคัญ อีกทั้งมีคุณค่าทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวมากขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวภายในประเทศและต่างประเทศ อีกทั้งมีความจำเป็นที่ต้องจัดทำผังบริเวณขึ้นใหม่เนื่องจากปัจจุบันมีอุทยานแห่งชาติทั้งหมด จำนวน 148 แห่ง อุทยานแห่งชาติดังกล่าวมีการจัดทำแผนแม่บทการจัดการอุทยานแห่งชาติแล้ว จำนวน 60 แห่ง โดยมีแผนแม่บทยังไม่หมดอายุ 9 แห่ง และหมดอายุแล้ว 51 แห่ง (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2560) ประกอบกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2564 กำหนดให้มียุทธศาสตร์ให้พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ยั่งยืน รวมถึงพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการวางผังบริเวณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีความสำคัญต่อการแก้ปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวกไม่สอดคล้องกับปริมาณนักท่องเที่ยว ความไม่กลมกลืนกับธรรมชาติ ความทรุดโทรมของสิ่งปลูกสร้าง อันเนื่องมาจาก

การศึกษานิววิจัยนี้จะมีรายละเอียดการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน การใช้แนวคิดหรือเกณฑ์การประเมินในด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และด้านการวางผังบริเวณ ทำให้เกิดความสมบูรณ์มากขึ้นได้ ซึ่งจะช่วยให้การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคตสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในพื้นที่และรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษา สำรวจ และวิเคราะห์สภาพปัญหาของพื้นที่ รวมถึงศักยภาพของพื้นที่และผังบริเวณของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ
- 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพการใช้งาน ความต้องการของผู้ใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณเขตบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ
- 3) เพื่อสรุปลักษณะและปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต้องมี ในอุทยานแห่งชาติเอราวัณ ตามสภาพพื้นที่ และเกณฑ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
- 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงผังบริเวณสำหรับการพัฒนา สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบแผนของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การสำรวจพื้นที่ภาคสนาม (Exploratory Research) การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) รวมถึงการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณและนักท่องเที่ยว โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured interview) และการวิเคราะห์ภาพถ่ายทางดาวเทียม อีกทั้งเนื่องจากการเป็นนักศึกษาและสำรวจตัวแปรจากข้อเท็จจริงที่ปรากฏให้เห็นทางด้านกายภาพของพื้นที่ โดยใช้หลักการของการ

พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การจัดการอุทยานแห่งชาติ แล้วนำมาวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนา

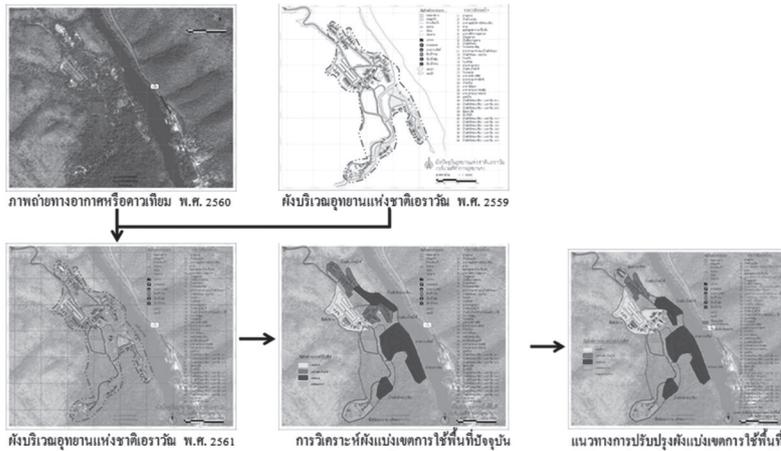
ผลของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการวางแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี เป็นการวิจัยเพื่อมุ่งตอบคำถามที่ว่า ควรปรับปรุงผังบริเวณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติเอราวัณอย่างไรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ผลปรากฏโดยจำแนกเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

1. สภาพทั่วไปปัจจุบันของพื้นที่เขตบริการอุทยานแห่งชาติเอราวัณ ซึ่งการศึกษาและสำรวจผู้วิจัยสรุป ได้ว่า แบ่งตามเขตการใช้พื้นที่เดิมเป็น 4 ประเภท ได้แก่ โซนบริการ โซนบ้านพักเจ้าหน้าที่ โซนพักผ่อน และโซนนันทนาการ อีกทั้งพื้นที่ศึกษาได้เปิดการท่องเที่ยวตลอดทั้งปี โดยเฉพาะช่วงวันหยุดและเทศกาล มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก จึงส่งผลต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จะต้องมีการป้องกันผลกระทบจากการท่องเที่ยวต่อสภาพพื้นระบบนิเวศและอันตรายที่จะเกิดต่อนักท่องเที่ยว การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการจัดการพื้นที่ต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มิฉะนั้นจะเกิดความเสื่อมโทรมต่อสิ่งปลูกสร้างและทรัพยากรในพื้นที่ อีกทั้งควรมีปริมาณที่สมดุลต่อการใช้งาน มีรูปแบบ ที่ตั้งของสิ่งปลูกสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดูแลรักษาง่าย กลมกลืนกับสภาพพื้นที่ เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รวมถึงการกำจัดขยะที่สามารถรักษาคุณภาพระบบนิเวศไว้ได้

2. การวิเคราะห์ลักษณะการใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตบริการของผังบริเวณเดิม โดยนำข้อมูลจากภาพถ่ายทางดาวเทียมบริเวณพื้นที่ศึกษา พ.ศ. 2560 วิเคราะห์ร่วมกับผังบริเวณ พ.ศ. 2559 ซึ่งมีอยู่เดิม และจากสำรวจภาคสนาม เพื่อปรับปรุงเป็นผังบริเวณ พ.ศ. 2561 และนำผังบริเวณมาวิเคราะห์

การแบ่งเขตการใช้พื้นที่ในปัจจุบัน พร้อมกับการวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียสู่แนวทางการปรับปรุงผังแบ่งเขตการใช้พื้นที่ในอนาคต ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะการใช้ประโยชน์ที่ดินของผังบริเวณเดิมสู่แนวทางปรับปรุง

3. การวิเคราะห์สภาพการใช้งานของผู้ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณเขตบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จากการสำรวจภาคสนามสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณและนักท่องเที่ยว ในประเด็นดังนี้

3.1 การป้องกันผลกระทบจากการท่องเที่ยวของมนุษย์ที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมไม่ให้เกิดมลพิษ ผู้วิจัยพบว่า เส้นทางสัญจรทางเดินเท้าผิวทางไม่ต่อเนื่องและชำรุด ทางเดินรถ มีป้ายบอกทางไม่ชัดเจนและเส้นทางไปยังน้ำตกสัญจรไม่สะดวกเนื่องจากมีขนาดกว้าง 3.00 เมตร จึงเสนอให้มีการปรับปรุงให้กลมกลืนกับธรรมชาติและขยายช่องจราจรเป็น 4.00 เมตร เพื่อความสะดวกปลอดภัย พื้นที่ลานจอดรถสามารถรองรับปริมาณรถได้ประมาณ 239 คัน ซึ่งมีขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่ลานจอดรถอยู่ในระดับปกติ

ส่วนน้ำใช้มีผลกระทบต่อการใช้งานน้ำของโครงการอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากมีการสำรองน้ำตลอดเวลา ผู้วิจัยได้เสนอให้มีการรณรงค์ใช้น้ำอย่างประหยัดและกักเก็บน้ำใช้สำรองไว้ประมาณ 2 วัน ระบบกำจัดขยะ มีการขนขยะไปยังสถานที่ฝังกลบของบริษัทผลิตไฟฟ้าเขื่อนศรีนครินทร์ แต่ควรมีถังขยะ 4 ประเภท ได้แก่ ถังขยะมูลฝอยทั่วไป ถังขยะมูลฝอยอินทรีย์ ถังขยะมูลฝอยนำกลับมาใช้ใหม่ และถังขยะมูลฝอยอันตราย ในเรื่องของระบบบำบัดน้ำเสีย ซึ่งอนาคตมีห้องน้ำ-ห้องสุขาเพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีถังดักไขมันและถังระบบบำบัดน้ำเสียสำเร็จรูป ในเรื่องของกระบายน้ำ ควรปรับปรุงลำรางหรือท่อระบายน้ำที่ได้มาตรฐาน เพื่อป้องกันการกัดเซาะ การหลุดตัวพื้นที่โดยรอบ

3.2 การเป็นเครื่องมือสื่อความหมาย ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในเขตบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง โดยเจาะจงในเรื่องของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เส้นทางศึกษาธรรมชาติ และลานกิจกรรม

3.3 การประกอบกิจกรรมนันทนาการ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในเขตบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง โดยเจาะจงในเรื่องของบ้านพักนักท่องเที่ยว อาคารค่าย ลานกางเต็นท์ ร้านสวัสดิการ ร้านค้า-ร้านอาหาร และร้านขายของที่ระลึก

3.4 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว ดูแลบำรุงรักษาสิ่งปลูกสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในเขตบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จึงจำเป็นต้องจัดกำลังเจ้าหน้าที่จากหน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติเอราวัณต่าง ๆ มาเสริมในด้านการให้บริการและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อมโดยรวมของเขตบริการอุทยานแห่งชาติเอราวัณ โดยเฉพาะช่วงวันหยุดและเทศกาล ส่งผลให้สภาพสิ่งปลูกสร้างอาคารต่าง ๆ มีสภาพทรุดโทรม

4. แนวทางการปรับปรุงผังบริเวณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเขตบริการนั้น ได้ทำการรื้อถอนที่ทำการอุทยานแห่งชาติเอราวัณ บ้านพักเจ้าหน้าที่ บ้านพักนักท่องเที่ยว โรงจอดรถ โรงพัสตุ โรงซักรีด ห้องน้ำ-ห้องสุขา ร้านค้าร้านอาหารที่ต่อเติมรुकูล้ำ และร้านสวัสดิการ เป็นต้น เพื่อเสนอแนะลงตำแหน่งใหม่ในผังบริเวณโดยคำนึงถึงหลักการการแบ่งเขตการใช้พื้นที่ (Zoning) ที่เหมาะสม จำนวนสิ่งปลูกสร้างใหม่ที่สมดุลกับจำนวนผู้ใช้งานทดแทนสิ่งปลูกสร้างเดิม การวางตำแหน่งอาคารที่คำนึงถึงบริบทโดยรอบและการใช้งาน เพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ

วิจารณ์ บทสรุป และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาปรากฏว่าผู้วิจัยสามารถยืนยันสมมติฐานการวิจัยที่ได้ระบุไว้ว่า ควรปรับปรุงผังบริเวณที่มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ ให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ของอุทยานแห่งชาติเอราวัณและเป้าหมายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมการสร้างรายได้ การรักษาระบบนิเวศ และการกระจายประโยชน์สู่ท้องถิ่น จากข้อค้นพบที่จะอธิบายโดยจำแนกเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

1. สรุปแนวทางการวางผังบริเวณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งเขตการใช้พื้นที่ใหม่ออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ โซนบริการ โซนบ้านพักเจ้าหน้าที่ โซนพักแรม โซนนันทนาการ โซนดูแลบำรุงรักษา และโซนป่าธรรมชาติ เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการใช้งานของผู้ใช้งานในพื้นที่บริการ ได้ทำการรื้อถอนที่ทำการอุทยานแห่งชาติเอราวัณ บ้านพักเจ้าหน้าที่ บ้านพักนักท่องเที่ยว โรงจอดรถ โรงพัสตุ โรงซักรีด ห้องน้ำ-ห้องสุขา ร้านค้าร้านอาหารที่ต่อเติมรुकูล้ำ และร้านสวัสดิการ เป็นต้น

เพื่อเสนอแนะลงตำแหน่งใหม่ในผังบริเวณโดยคำนึงถึงหลักการการแบ่งเขตการใช้พื้นที่ (Zoning) ที่เหมาะสม จำนวนสิ่งปลูกสร้างใหม่ที่สมดุลกับจำนวนผู้ใช้งานทดแทนสิ่งปลูกสร้างเดิม การวางตำแหน่งอาคารที่คำนึงถึงบริบทโดยรอบและการใช้งาน เพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ

2. สรุปลักษณะและปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต้องมีในอุทยานแห่งชาติเอราวัณ ตามสภาพพื้นที่และเกณฑ์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนสรุปได้ดังนี้

2.1 เส้นทางสัญจร

1) ทางเท้า ควรปรับปรุงทางเดินเชื่อมไปยังจุดหมายต่าง ๆ เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บ้านพัก อาคารค่าย ห้องน้ำ-ห้องสุขา ร้านอาหาร และสะพานข้ามทางน้ำ โดยเพิ่มป้ายสื่อความหมายตามจุดที่น่าสนใจหรือทางแยก อีกทั้งใช้วัสดุ สี และรูปแบบ ที่มีความเป็นธรรมชาติ สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกสบาย และคำนึงถึงการใช้งานของผู้พิการ

2) ทางเดินรถ ควรปรับปรุงเครื่องหมายจราจร ป้ายสื่อความหมาย และป้ายบอกทางให้ชัดเจน อาจอิงตามมาตรฐานกรมทางหลวงปรับปรุงแบบให้กลมกลืนกับธรรมชาติ อีกทั้งขยายเส้นทางเดินรถผิวแอสฟัลท์คอนกรีตจากที่ทำการอุทยานแห่งชาติเอราวัณไปยังลานจอดรถบริเวณน้ำตกเดิมมีความกว้าง 3.00 เมตร ขยายผิวทางเดินรถเพิ่มข้างละ 0.50 เมตร รวมผิวทางเดินรถเดิมกว้างเท่ากับ 4.00 เมตร หรือขยายผิวทางเดินรถเพิ่มข้างละ 0.94 เมตร รวมผิวทางเดินรถเดิมกว้างเท่ากับ 4.88 เมตร แบบไม่มีช่องจอดรถ (Time Saver Standards for Urban Design, 2001) เพื่อความปลอดภัยและความสะดวกสบายต่อผู้ใช้งาน

2.2 พื้นที่ลานจอดรถ ควรมีช่องจอดรถคนพิการอย่างน้อย 5 ช่องจอด เส้นทางจราจร และป้ายจราจรที่ชัดเจน นอกจากนี้ ในอนาคตคาดว่าจะมี

นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นประมาณ 10% จึงควรปรับพื้นที่ลานจอดรถสำรอง บริเวณตรงข้ามลานจอดรถในปัจจุบัน เพื่อรองรับยานพาหนะประมาณ 75 คัน

2.3 ระบบกำจัดขยะ ควรมีถังขยะแยกประเภทครบทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ ถังขยะรีไซเคิล ถังขยะทั่วไป ถังขยะเปียก และถังขยะอันตราย โดยจัดวางถังขยะให้ทั่วถึงสอดคล้องกับปริมาณการใช้งานของนักท่องเที่ยวตามพื้นที่ต่าง ๆ มีการตกแต่งสถานที่วางถังขยะ ให้ดูมีความกลมกลืนกับธรรมชาติ โดยรอบ และหมั่นทำความสะอาดถังขยะอย่างน้อยอาทิตย์ละครั้ง นอกจากนี้ขยะส่วนที่นักท่องเที่ยวและคนในพื้นที่นำเข้ามาในพื้นที่บริการ ควรรณรงค์ขอความร่วมมือให้นำออกจากพื้นที่ เท่าที่สามารถดำเนินการได้ เพื่อลดภาระในการกำจัดขยะของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ

2.4 น้ำใช้ ผู้วิจัยได้เสนอมาตรการป้องกันและลดผลกระทบต่อ การใช้น้ำ โดยการรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ นักท่องเที่ยว และผู้เข้ามาใช้บริการ ภายในเขตบริการ ใช้น้ำอย่างประหยัด อีกทั้งอุทยานแห่งชาติเอราวัณควร กักเก็บน้ำไว้ประมาณ 2,400 ลูกบาศก์เมตร สำรองน้ำได้อย่างน้อย 2 วัน

2.5 ระบบบำบัดน้ำเสีย ห้องน้ำ-ห้องสุขา ห้องครัวภายในอุทยาน แห่งชาติเอราวัณควรมีระบบบำบัดที่สามารถรองรับน้ำเสียได้รวม 850 ลูกบาศก์ เมตรต่อวัน เพื่อปรับคุณภาพน้ำทิ้งให้ได้มาตรฐานน้ำผิวดิน

2.6 ห้องน้ำ-ห้องสุขา ควรติดตั้งอุปกรณ์มาตรฐานสำหรับห้องน้ำ รูปแบบอาคารที่เรียบง่าย เน้นการใช้วัสดุและสีที่กลมกลืนกับธรรมชาติ อีกทั้ง ควรปรับปรุงให้มีถังดักไขมันและถังระบบบำบัดน้ำเสียสำเร็จรูปก่อนถูกบำบัด และดักกากตะกอนแล้วจะไหลผ่านท่อรูปวงรีเพื่อซึมลงดิน นอกจากนี้ จะต้อง มีการดูแลลอกของเสียหรือทำลานอบน้ำรวมกลางแจ้งและถังสำหรับการอบน้ำ เพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้งานหากมีจำนวนนักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ เพิ่มขึ้น

2.7 ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ในอนาคตหากมีการก่อสร้างศูนย์บริการนักท่องเที่ยวใหม่หรือปรับปรุงรูปแบบภายในอาคาร ควรมีการแบ่งพื้นที่นิทรรศการแยกกับพื้นที่ให้บริการข้อมูลเพื่อช่วยกระจายการไหลเวียนของนักท่องเที่ยวไม่ใหรวมกลุ่มกัน พื้นที่ขายของที่ระลึก ห้องน้ำที่ผู้พิการใช้งานได้อาจมีห้องปฐมพยาบาลหรือห้องบรรยาย เป็นต้น อีกทั้งอาคารควรมีแสงส่องถึง มีถ่ายเทอากาศได้สะดวก เน้นการใช้วัสดุ สี และรูปแบบที่กลมกลืนกับธรรมชาติ เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการใช้ประโยชน์ รักษาคุณภาพประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว และความประทับใจที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

2.8 เส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติ หากในอนาคตมีการปรับปรุงเส้นทางศึกษาธรรมชาติควรมีรูปแบบของผิวทางวัสดุเลียนแบบธรรมชาติ ทางเดินศึกษาธรรมชาติระดับเรือนยอด ทางเดินพื้นดิน สะพาน ฝาย จุดศึกษาธรรมชาติ จุดชมทัศนียภาพ จุดพักผ่อน ระเบียบ ศาลา และป้ายสื่อความหมาย เป็นต้น ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมสนับสนุน ส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้ โดยมีตัวอย่างข้อกำหนดและรูปแบบเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติ ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวอย่างข้อกำหนดและรูปแบบเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติ (สำนักอุทยานแห่งชาติ, 2554)

ข้อกำหนด	ระยะ	
	สั้น	ยาว
ความยาว (กิโลเมตร)	0.5-3.0	3.0-5.0
ความกว้าง (เมตร)	> 0.45-0.60	< 0.90-1.80
ความชัน (%)	ตามสภาพพื้นที่	ตามสภาพพื้นที่

รูปแบบเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติ เช่น เส้นทางตรง (Linear Form) เส้นทางที่เป็นทางมาบรรจบกัน (Loop Form) และเส้นทางรูปแบบร่างแห (Maze Form) ซึ่งควรใช้ระยะเวลาไป-กลับไม่นาน

2.9 เส้นทางจักรยาน ปัจจุบันไม่มีเส้นทางจักรยานที่ชัดเจน แต่มีนักท่องเที่ยวยางกลุ่มปั่นจักรยานเข้ามาเยือนในเขตพื้นที่บริการ ดังนั้น ในอนาคตจึงควรมีเส้นทางจักรยาน ช่องจราจรละ 1.50 เมตร หรือที่สามารถปั่นได้ 2 ช่องจราจร โดยมีป้ายจราจร ป้ายข้อมูล สัญลักษณ์บนผิวทาง จุดจอด และสิ่งอำนวยความสะดวกความปลอดภัยของทางจักรยาน ตามคู่มือมาตรฐานการออกแบบทางจักรยานของกรมทางหลวงชนบท

2.10 ลานกิจกรรม บริเวณจุดเล่นน้ำตก ควรมีรูปแบบปรับตามสภาพพื้นที่ สี และวัสดุที่กลมกลืนกับธรรมชาติโดยรอบ โดยสามารถใช้งานเพื่อการพักผ่อน ชมธรรมชาติบริเวณน้ำตก และรับประทานอาหาร ได้อย่างสะดวกและปลอดภัย นอกจากนี้มีลานกิจกรรมกลางแจ้งบริเวณค่าย ควรซ่อมแซมหรือก่อสร้างใหม่ โดยคงแนวคิดรูปแบบธรรมชาติ อีกทั้งควรเพิ่มเวลากลางแจ้งเพื่อรองรับกิจกรรมการใช้งานจากกลุ่มคนจำนวนมาก

2.11 บ้านพักนักท่องเที่ยว ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ประตู หน้าต่าง ฝ้า และหลังคา เป็นต้น ให้สามารถใช้งานได้ อย่างเต็มประสิทธิภาพและปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน โดยเลือกใช้วัสดุพื้นถิ่นที่สามารถหาได้ง่ายและสีที่มีความกลมกลืนเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยรอบ นอกจากนี้ในอนาคตบ้านพักนักท่องเที่ยวเหล่านี้ทรุดโทรมจนไม่คุ้มค่ากับการปรับปรุงซ่อมแซม ควรทำการจัดเขตการใช้พื้นที่ใหม่ ก่อนทำการก่อสร้างไม่ควรให้บ้านพักนักท่องเที่ยวปนอยู่กับบ้านพักเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะทำให้ทั้ง 2 ฝ่ายขาดความเป็นส่วนตัว อาจเกิดมุมมองที่ไม่สวยงามจากกิจกรรมต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่อาจทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งควรปรับปรุงให้ผู้พิการสามารถใช้งานได้

2.12 อาคารค่าย ควรมีการซ่อมแซมประตู หน้าต่าง และเตียงนอน มีห้องน้ำในตัวอาคาร รวมถึงทางเดินภายนอกอาคารควรเพิ่มไฟแสงสว่างเป็นระยะที่เหมาะสม ให้ปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน เน้นการใช้วัสดุและสีที่กลมกลืนกับ

ธรรมชาติ อีกทั้งควรปรับปรุงให้ผู้พิการสามารถใช้งานได้

2.13 ลานทางเดินเท้า ควรปรับปรุงคุณภาพเดินเท้าที่บริการให้เข้ามีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและควรเพิ่มตำแหน่งจุดล้าง ทำความสะอาด อุปกรณ์ภาชนะ โดยคำนึงถึงระบบบำบัดน้ำเสียและระบบดักไขมัน นอกจากนี้ สิ่งก่อสร้างเหล่านี้ควรปรับปรุงเส้นทางสัญจรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้ตามมาตรฐานที่ผู้พิการสามารถใช้งานได้

2.14 ร้านค้าชุมชน ควรมีร้านค้าชุมชนบริการใกล้เคียงกับศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการกระจายประโยชน์แก่คนในชุมชนได้มีส่วนร่วมกับทางอุทยานแห่งชาติเอราวัณ รวมถึงเป็นการสร้างงานและรายได้ให้ชาวบ้านครอบครัว และชุมชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

2.15 ร้านค้าสวัสดิการ ใกล้ลานจอดรถบริเวณน้ำตก ในอนาคตควรย้ายตำแหน่งร้านค้าสวัสดิการไปบริเวณที่มีพื้นที่รองรับการใช้บริการ มีพื้นที่รับประทานอาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เหมาะสม โดยมีลักษณะอาคารที่โปร่งโล่ง มีการระบายอากาศแบบธรรมชาติ และใช้รูปแบบวัสดุที่กลมกลืนกับธรรมชาติ อีกทั้งควรคำนึงถึงความสะดวกและภาชนะที่ใช้ในการใส่อาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสามารถย่อยสลายได้ง่าย

2.16 ร้านค้า-ร้านอาหารเอกชน และร้านขายของที่ระลึก ควรปรับปรุงเรื่องคุณภาพและความสะอาดของอาหารที่จำหน่าย นอกจากนี้ อาคารภาพรวมควรมีความเป็นระเบียบ ควรมีรูปแบบที่กลมกลืนกับธรรมชาติ มีลักษณะอาคารที่โปร่งระบายอากาศได้ดี อีกทั้งบริเวณหลังร้านมีการต่อเติมที่รูก้านนอกเหนือที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณกำหนดให้ จึงเสนอให้อุทยานแห่งชาติเอราวัณทำข้อตกลงกับทางผู้ประกอบการเพื่อหาทางออกที่เหมาะสมหรือให้ระยะเวลาทำการรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างที่ต่อเติมรูก้านออกจากอาคารเดิมที่กำหนดพื้นที่ใช้สอยให้ เนื่องจากไม่สามารถให้ผู้ประกอบการพักอาศัยอยู่ในพื้นที่ได้ อีกทั้งขาดความเป็นระเบียบ มีกองขยะเป็นแหล่งสะสมเชื้อโรค

กลิ่นเหม็น และสัตว์อันตราย หลังจากทำการรื้อถอนควรมีการปรับภูมิทัศน์ให้มีความกลมกลืนกับธรรมชาติโดยรอบ

2.17 บ้านพักเจ้าหน้าที่ ในอนาคตควรทำการจัดเขตการใช้พื้นที่ใหม่โดยรวมกลุ่มบ้านพักเจ้าหน้าที่ ให้อยู่บริเวณด้านทิศตะวันออกเฉียงเหนือของพื้นที่ศึกษา ซึ่งเดิมมีบ้านพักเจ้าหน้าที่ที่มีสภาพทรุดโทรมอยู่บริเวณนั้นเป็นส่วนใหญ่ ไม่ควรให้บ้านพักเจ้าหน้าที่ปนอยู่กับบ้านพักนักท่องเที่ยว ซึ่งจะทำให้ทั้ง 2 ฝ่ายขาดความเป็นส่วนตัวและเจ้าหน้าที่อาจทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ

2.18 ที่ทำการอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จากการคำนวณขีดความสามารถในการรองรับของที่ทำการอุทยานแห่งชาติ ควรมีขนาดเท่ากับ 315 ตารางเมตร เพื่อความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งตำแหน่งที่ตั้งควรอยู่บริเวณที่ผู้ใช้ไม่พลุกพล่าน กลมกลืนกับสภาพแวดล้อม และสามารถมองเห็นสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารได้เป็นบริเวณกว้าง

2.19 โรงจอดรถ โรงซ่อมบำรุง โรงซักรีด ปัจจุบันกลุ่มอาคารเหล่านี้มีสภาพทรุดโทรมอย่างมาก อนาคตควรย้ายกลุ่มอาคารเหล่านี้ให้อยู่ใกล้กับเขตบ้านพักเจ้าหน้าที่ บริเวณทางด้านทิศเหนือของพื้นที่ศึกษา โดยแยกเป็นเขตดูแลบำรุงรักษา เพื่อความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งควรมีโรงเรือนเพาะชำในการเพาะชำและดูแลกล้าไม้

2.20 ด้านเก็บค่าธรรมเนียมน ควรมีรูปแบบอาคารทรงสูงที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ ใช้วัสดุและสีที่กลมกลืนกับสภาพแวดล้อม เช่น การใช้ไม้ไผ่ที่ขึ้นอยู่มากในพื้นที่มาตกแต่งบริเวณผนัง เพื่อสร้างความน่าจดจำแก่ผู้มาเยือน อาจออกแบบถนนทางเข้ามี 2 ช่องจราจรและทางออก 1 ช่องจราจร

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย ตามทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การศึกษาค้นคว้าทั้งเอกสารผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง และเชิงสำรวจ จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุง ผังบริเวณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืนของเขตบริการอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งประกอบด้วย ข้อเสนอแนะต่ออุทยานแห่งชาติเอราวัณและข้อเสนอแนะ สำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะต่ออุทยานแห่งชาติเอราวัณ

1. ผู้วิจัยเสนอให้ทางหน่วยงานต้นสังกัดของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ ควรจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านประจำอุทยานแห่งชาติ เอราวัณ เช่น สถาปนิก วิศวกร ช่างก่อสร้าง นักตกแต่งภูมิทัศน์ เป็นต้น เพื่อคอยดูแลรักษาและปรับปรุงพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่

2. เสาสัญญาณโทรคมนาคมเดิมของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ มีลักษณะเป็นเสาโครงเหล็กถัก ซึ่งมีความสูงสามารถมองเห็นได้ง่าย ไม่กลมกลืน กับธรรมชาติโดยรอบ ในอนาคตควรย้ายตำแหน่งก่อสร้างให้อยู่ในบริเวณที่ ยากต่อการมองเห็นของนักท่องเที่ยวและควรใช้รูปแบบเสาสัญญาณ โทรคมนาคมที่มีลักษณะคล้ายต้นไม้ในพื้นที่ (Telecommunication Tree)

3. จากการสำรวจและศึกษาพื้นที่ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ห้องน้ำ-ห้องสุขา บ้านพัก ร้านค้า โรงอาหาร เส้นทางสัญจร เป็นต้น ที่มีการใช้งานของผู้มาเยือน ควรคำนึงถึง การออกแบบและสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนทั้งมวลในพื้นที่สาธารณะ (Universal Design) โดยใช้หลักเกณฑ์ของการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้พิการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากระยะเวลาจำกัดผู้วิจัยจึงได้มีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกมาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณบริเวณเขตบริการ รวมถึงความคิดเห็นต่อการมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเอราวัณของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อีกทั้งควรศึกษาเรื่องศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเอราวัณเพื่อทำการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวร่วมด้วยเพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ฉัน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณ ที่ให้การสนับสนุนข้อมูลพื้นฐานและสามารถสำรวจพื้นที่ได้อย่างราบรื่น รวมถึงขอขอบพระคุณอาจารย์สาขาการวางแผนผังเมือง และสภาพแวดล้อม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ อบรมสั่งสอน ทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้และประสบการณ์ที่สำคัญที่มีค่าอย่างยิ่ง

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมมลพิษ. (2559). ระบบบำบัดน้ำเสีย, จาก <http://www.pcd.go.th/>
- กรมทรัพยากรธรณี. (2558). ธรณีวิทยาและแหล่งเรียนรู้ทางธรณีวิทยาจังหวัดกาญจนบุรี. จาก <http://www.dmr.go.th/>
- กรมทรัพยากรน้ำ. (2559). ร่างพระราชบัญญัติทรัพยากรน้ำ. จาก <http://news.dwr.go.th/>
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2558). กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555. จาก <http://dep.go.th/>

- กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. (2540). **แผนแม่บทการจัดการอุทยานแห่งชาติเอราวัณ พ.ศ. 2537-2540**. กรุงเทพฯ : ส่วนศึกษาและวิจัยอุทยานแห่งชาติ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2564**. กรุงเทพฯ : สำนักงานกิจการโรมิพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- เดชา บุญค้ำ. (2539). **การวางผังบริเวณ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มารุต ยอดสินชัย. (2553). **แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เรืองศักดิ์ ทีชะสุข. (2551). **การออกแบบผังบริเวณเพื่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในเขตบริการ อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะอ่างทอง จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. กรุงเทพฯ : สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช.
- สำนักอุทยานแห่งชาติ. (2554). **การจัดทำเส้นทางศึกษาธรรมชาติ**. กรุงเทพฯ : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- IUCN. (1984). **Categories, Objectives and Criteria for Protected Area**. Cited J.A. Macneecy. **National Parks, Conservation, and Development**. Smithsonian Institution Press, Washington D.C.

การคลังภาครัฐเปรียบเทียบ : กรณีศึกษาไทย สหรัฐอเมริกา
สหราชอาณาจักร สาธารณรัฐสิงคโปร์ และสาธารณรัฐเกาหลี
**A Comparative Study of Public Finance : Cases Study of
Thailand, the United State of America, United Kingdom,
Singapore and Korea**

สมบูรณ์ ศิริสุนทรหิรัญ¹ นิสาชล ฉัตรทอง²
ติณณภพ พัฒนะ³ นิชกานต์ บรรพต⁴ คณิศร เทียนทอง⁵
Somboon Sirisunhirun¹ Nisachon Chatthong²
Tinapop Pattana³ Nichakan Banphot⁴ Kanisorn Thienthong⁵

บทคัดย่อ

การคลังภาครัฐบาล (Public Finance) เป็นการคลังในส่วนของ
ภาครัฐบาล ตลอดจนเป็นการคลังในกิจกรรมใด ๆ ที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ ซึ่งมีความ
เกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมทางการคลัง การเงินต่าง ๆ ของรัฐบาลที่ถือเป็น
หน่วยที่สำคัญหน่วยหนึ่งของระบบสังคม และมีผลผูกพันและกระทบต่อ
พลเมืองในรัฐ ตลอดจนมีความเกี่ยวเนื่องกับบทบาทในทางเศรษฐกิจของรัฐบาล
บทความทางวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการคลังภาครัฐของ
5 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร สาธารณรัฐ
สิงคโปร์ และสาธารณรัฐเกาหลี เนื่องจากเป็นประเทศมหาอำนาจหรือผู้นำทาง
เศรษฐกิจของโลกหรือของภูมิภาคต่าง ๆ ซึ่งล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบเศรษฐกิจ
และการบริหารจัดการคลังภาครัฐ ตลอดจนมีพัฒนาการและภูมิหลังทาง

257

วารสารสังคมศาสตร์และการ

¹รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ ภาควิชา
สังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

^{2,3,4,5}นักศึกษาลัทธิสุตรรัฐประศาสนศาสตร์ดุสิตบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการ
ภาครัฐ) มหาวิทยาลัยมหิดล

เศรษฐกิจที่น่าสนใจ เช่น กรณีการเกิดวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจครั้งใหญ่ไม่ว่าจะเป็นวิกฤติการณ์ต้มยำกุ้ง วิกฤติการณ์แฮมเบอร์เกอร์ ที่มีจุดเริ่มต้นจากประเทศไทยและสหรัฐอเมริกา การพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างก้าวกระโดดของสาธารณรัฐสิงคโปร์ และสาธารณรัฐเกาหลี หรือแม้กระทั่งการแยกตัวออกจากสหภาพยุโรปของสหราชอาณาจักร จึงล้วนแต่เป็นประเทศกรณีตัวอย่างที่น่าศึกษาระบบการคลังภาครัฐได้เป็นอย่างดี โดยมีขอบข่ายสำคัญ ๆ เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่พิจารณาใน 6 เรื่อง ได้แก่ รายได้ของรัฐบาล (Government Revenue) รายจ่ายของรัฐ (Public Expenditure) หนี้สาธารณะ (Public Debt) งบประมาณแผ่นดิน (Government Budget) นโยบายการคลัง (Fiscal Policy) และนโยบายการเงิน (Monetary policy)

คำสำคัญ : การคลังภาครัฐเปรียบเทียบ การคลังภาครัฐไทย การคลังภาครัฐสหรัฐอเมริกา การคลังภาครัฐสหราชอาณาจักร การคลังภาครัฐสาธารณรัฐสิงคโปร์ การคลังภาครัฐสาธารณรัฐเกาหลี

Abstract

Public Finance is a part of the government's finances which thoroughly occupied and managed by the government. Besides, it is also related to the public monetary activities, which is an important institutional unit of the social system and it has inevitably been affected on citizen's lives in the country and has also played the key roles of public economy. The objective of this academic article is to compare the public finances of five countries including; Thailand, the United State of America, the United Kingdom, Singapore and the Republic of Korea.

The main reason is that these countries are the world's superpower, economic of various regions which all affected economic model, public finance and administration as well as have been interesting in economic development and backgrounds. For example, in case of major economic crisis, whether there' re crisis of Tom Yum Kung, Hamburger Crisis with starting point from Thailand and the United States. Economic Development of the Republic of Singapore and Republic of Korea which leap forward or even the separation from the European Union of the United Kingdom. All of them are the countries that have supreme case study of the public finance system with important areas related to contents considered in six issues, defined in terms of them which are composed of government reverence, public expenditure, public debt, government budget, fiscal policy and monetary policy.

Keywords : public finance comparison, Thailand's public finance, the United State of America's public finance, the United Kingdoms' public finance, Singapore's public finance, the Republic of Korea's public finance

บทนำ

การคลังภาครัฐบาล (Public Finance) เป็นการคลังในส่วนของภาครัฐบาล อีกทั้งเป็นการคลังในกิจกรรมใด ๆ ที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการคลัง การเงินต่าง ๆ ของรัฐบาลที่ถือเป็นหน่วยที่สำคัญหน่วยหนึ่งของระบบสังคม และมีผลผูกพันและกระทบต่อพลเมืองในรัฐ ตลอดจนมีความเกี่ยวข้องกับบทบาทในทางเศรษฐกิจของรัฐบาล และเป็นการศึกษากิจกรรมการหารายได้และการใช้จ่ายของรัฐบาล โดยการใช้จ่ายการเงิน การงบประมาณ ภาษีอากร รายจ่ายสาธารณะ และหนี้สาธารณะ นอกจากนี้ยังเป็นการศึกษาผลกระทบต่าง ๆ ของงบประมาณที่มีต่อระบบเศรษฐกิจ เช่น การบรรลุเป้าหมายความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจ อีกทั้งประสิทธิภาพการบริหาร (Otto Eckstein, 1967) โดยรัฐจะกำหนดออกมาเป็นนโยบายเชิงควบคุมการจัดสรรทรัพยากร การใช้จ่ายของรัฐบาล มาตรการด้านภาษีซึ่งเกี่ยวข้องกับหน้าที่ทางเศรษฐกิจของรัฐบาล (Rosen, 2005) ซึ่งการคลังภาครัฐ (Public Finance) อาจกล่าวได้ว่า (1) เป็นการจัดสรรทรัพยากร (The Allocation Function) (2) เป็นการกระจายรายได้ประชาชาติ (The Distribution Function) (3) เป็นการรักษาเสถียรภาพและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (The Stabilization Function) (4) เป็นการประสานงบประมาณ (Coordination of Budget Functions) ซึ่งเป็นบทบาทที่รัฐที่ต้องกำหนดนโยบายและการดำเนินงานด้านการเงินอันเกี่ยวข้องกับรายได้ของรัฐบาล (Government Revenue) ที่ได้จากภาษีอากรและการจัดเก็บรายได้จากแหล่งต่าง ๆ รายจ่ายของรัฐบาล (Government Expenditure) หนี้ของรัฐบาล (Government Debt) หรือที่เรียกอีกชื่อว่าหนี้สาธารณะ (Public Debt) รวมไปถึงนโยบายการคลัง (Fiscal Policy) และนโยบายทางการเงินของประเทศ ดังนั้นโดยสรุป การคลังภาครัฐ (Public Finance) จึงหมายถึง ระบบเศรษฐกิจ

ภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับรายรับและรายจ่ายของรัฐบาล มีขนาดใหญ่และก่อให้เกิดผลกระทบหลายอย่างในระดับมหภาค เช่น ระดับรายได้ประชาชาติ ระดับการจ้างงาน เป็นต้น (สัญญา เคนาภูมิ และวัชรภรณ์ จันทะนุกุล, 2559)

บทความทางวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการคลังภาครัฐของ 5 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร สาธารณรัฐสิงคโปร์ และสาธารณรัฐเกาหลี เนื่องจากเป็นประเทศมหาอำนาจหรือผู้นำทางเศรษฐกิจของโลกหรือของภูมิภาคต่างๆ ซึ่งล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบเศรษฐกิจและการบริหารจัดการคลังภาครัฐ ตลอดจนมีพัฒนาการและภูมิหลังทางเศรษฐกิจที่น่าสนใจ เช่นกรณีการเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจครั้งใหญ่ไม่ว่าจะเป็นวิกฤตการณ์ต้มยำกุ้ง วิกฤตการณ์แฮมเบอร์เกอร์ ที่มีจุดเริ่มต้นจากประเทศไทยและสหรัฐอเมริกา การพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างก้าวกระโดดของสาธารณรัฐสิงคโปร์ และสาธารณรัฐเกาหลี หรือแม้กระทั่งการแยกตัวออกจากสหภาพยุโรปของสหราชอาณาจักร จึงล้วนแต่เป็นประเทศกรณีตัวอย่างที่น่าศึกษาระบบการคลังภาครัฐได้เป็นอย่างดี โดยมีข้อสงสัยสำคัญ ๆ เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่พิจารณาใน 6 เรื่อง ได้แก่ รายได้ของรัฐบาล (Government Revenue) รายจ่ายของรัฐ (Public Expenditure) หนี้สาธารณะ (Public Debt) งบประมาณแผ่นดิน (Government Budget) นโยบายการคลัง (Fiscal Policy) และนโยบายการเงิน (Monetary policy)

ขอบข่ายของการคลังภาครัฐและประเด็นในการศึกษาเปรียบเทียบ

การคลังภาครัฐ (Public Finance) มีข้อสงสัยในการพิจารณา 6 เรื่อง ได้แก่ รายได้ของรัฐบาล (Government Revenue) รายจ่ายของรัฐ (Public Expenditure) หนี้สาธารณะ (Public Debt) งบประมาณแผ่นดิน (Government Budget) นโยบายการคลัง (Fiscal Policy) และนโยบายการเงิน (Monetary policy) ดังนี้ (สัญญา เคนาภูมิ และวัชรภรณ์ จันทะนุกุล, 2559)

1. รายได้ของรัฐบาล (Government Revenue) หมายถึง รายได้ ที่นำส่งคลังในแต่ละปีงบประมาณ การจัดการรายได้เป็นวัตถุประสงค์หลักของ การเก็บภาษีอากรเพราะรัฐบาลมีหน้าที่โดยตรงในการบริหารประเทศ รักษา ความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศ ทำให้มีรายจ่ายด้านการ บริหารราชการ การรักษาความสงบภายในและนอกประเทศ รวมทั้งการทหาร เนื่องจากรายจ่ายเหล่านั้นเกิดขึ้นเพื่อความผาสุกและความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชน

2. รายจ่ายของรัฐบาล (Public Expenditure) หมายถึง การใช้จ่ายของ รัฐบาลเพื่อรักษาระดับการดำเนินงานของรัฐบาลและเพื่อผลประโยชน์ของสังคม โดยรวม รายจ่ายรัฐบาล หรือรายจ่ายสาธารณะ เป็นคำที่ใช้แทนกันได้ ซึ่งการ ใช้จ่ายของรัฐบาลอันเป็นภาระหน้าที่ของรัฐบาลโดยทั่วไปโดยการจัดให้มีสินค้า และ บริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชนของรัฐบาล ขณะเดียวกันการใช้จ่าย ของรัฐบาลก็ยังเป็นเครื่องมือทางการคลังควบคู่กับการหารายได้เพื่อก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจให้เจริญเติบโตและมีการกระจายรายได้ อย่าง เป็นธรรม

3. หนี้สาธารณะ (Public Debt) หมายถึง หนี้ที่เกิดขึ้นจากการกู้ยืม ของรัฐบาล กล่าวคือเมื่อฐานะการเงินของรัฐบาลเกิดการขาดดุล คือ รายจ่าย มากกว่ารายรับ และรัฐบาลไม่สามารถจะหารายได้จากภาษีที่เก็บจากประชาชน มาเพื่อใช้จ่ายได้พอ ก็จะทำให้การกู้ยืมจากแหล่งเงินกู้ 2 แหล่ง ได้แก่ แหล่ง กู้ ยืมจากภายในประเทศและแหล่งกู้ยืมจากต่างประเทศ อย่างไรก็ตามการมีหนี้ สาธารณะมากเกินไปจะสร้างปัญหาในระยะยาวได้เพราะหนี้เหล่านี้เป็นภาระ ที่รัฐบาลต้องชำระคืนทุกปี ถ้ามีมากเกินไปจะทำให้แต่ละปีประเทศต้อง ผ่อนชำระหนี้สูงและเบียดบังเงินงบประมาณที่จะนำมาพัฒนาประเทศและ การมีหนี้สาธารณะสูงเกินไปจะมีผลต่อความเชื่อมั่นต่อประเทศได้

4. งบประมาณแผ่นดิน (Government Budget) หมายถึง แผนเกี่ยวกับการใช้จ่ายของรัฐบาลและการจัดหารายรับให้เพียงพอกับการใช้จ่ายในรอบระยะเวลาหนึ่ง โดยปกติมีระยะเวลา 1 ปี ดังนั้น จึงเรียกว่า งบประมาณแผ่นดินประจำปี ซึ่งจะเริ่มต้นในวันที่ 1 ตุลาคมของปีไปจนถึงวันที่ 30 กันยายนของปีถัดไป สำนักงบประมาณเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดทำงบประมาณแผ่นดินและนำเสนอเพื่อพิจารณา เมื่อได้รับอนุมัติแล้วจึงตราออกมาเป็นพระราชบัญญัติงบประมาณประจำปี เพื่อใช้บังคับต่อไป

การจัดทำงบประมาณแผ่นดินเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้รัฐบาลมีการวางแผนที่จะดำเนินการไว้ล่วงหน้าและรายจ่ายของรัฐบาลเป็นส่วนประกอบของอุปสงค์รวม การวางแผนการใช้จ่ายและการหารายรับ จะทำให้สามารถคาดคะเนสภาพเศรษฐกิจในปีต่อไปได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้รัฐบาลบริหารการคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ขอบเขตของงบประมาณที่จัดทำขึ้น

5. นโยบายการคลัง (Fiscal Policy) คือ นโยบายเกี่ยวกับการใช้จ่ายและรายได้ของรัฐบาลเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดแนวทาง เป้าหมาย และการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจ นโยบายการคลังประกอบด้วย นโยบายภาษีอากร นโยบายด้านรายจ่าย นโยบายการก่อหนี้และบริหารหนี้สาธารณะ และนโยบายในการบริหารเงินคลัง ซึ่งวิธีการของนโยบายการคลังที่สำคัญ ๆ ได้แก่ การกำหนดรายจ่ายต้องจัดทำเป็นงบประมาณ การหารายได้ของรัฐบาลโดยการเก็บภาษีอากรซึ่งต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม การสร้างรายได้พอเพียง และหลักความสามารถในการจ่ายของผู้มีหน้าที่ในการเสียภาษี หรือในกรณีที่รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายของผู้มีหน้าที่ในการเสียภาษี หรือในกรณีที่รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายรัฐบาลอาจเลือกใช้วิธีการก่อหนี้ เป็นต้น

6. นโยบายการเงิน (Monetary Policy) คือ นโยบายที่ธนาคารกลางใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมปริมาณเงิน (Money Supply) อัตราแลกเปลี่ยน (Exchange rate) และต้นทุนของเงิน (อัตราดอกเบี้ย : Interest rate) ทำโดย

การปรับลด-เพิ่มปริมาณเงินในระบบเศรษฐกิจที่จะมีผลต่อการกำหนดทิศทางของอัตราแลกเปลี่ยนให้แข็งค่าหรืออ่อนค่า และการปรับลด-เพิ่มของอัตราดอกเบี้ย ซึ่งเป็นหน้าที่ของธนาคารกลาง หรือธนาคารแห่งประเทศไทยในการกำหนดทิศทางของการดำเนินนโยบายการเงิน โดยจุดมุ่งหมายของนโยบายทางการเงิน คือ การมีเสถียรภาพของระดับราคาสินค้า การมีการจ้างงานเต็มที่ การมีความเจริญทางเศรษฐกิจที่เพียงพอ และเกิดความสมดุลในการชำระเงิน

การคลังภาครัฐกรณีศึกษาประเทศไทย

การดำเนินนโยบายการคลังในช่วงที่ผ่านมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 เป็นต้นมาพบว่า รัฐบาลมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินนโยบายงบประมาณแบบขาดดุล โดยมีงบประมาณรายจ่ายมากกว่าประมาณการรายได้ซึ่งทำให้รัฐบาลต้องมีการกู้เงินเพื่อสนับสนุนให้เศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและเร่งการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เนื่องจากในช่วงที่ผ่านมาการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศยังมีข้อจำกัดจากอัตราการใช้กำลังการผลิตในภาคอุตสาหกรรมที่ยังไม่เต็มศักยภาพ ประกอบกับสถานการณ์เศรษฐกิจโลกยังคงอยู่ในภาวะซบเซา โดยการดำเนินนโยบายงบประมาณแบบขาดดุลดังกล่าว เป็นการขาดดุลสำหรับรายจ่ายเพื่อการลงทุน ซึ่งการลงทุนภาครัฐจะช่วยส่งเสริมบรรยากาศการลงทุนในภาพรวมของประเทศ ช่วยกระตุ้นและดึงดูดการลงทุนเพิ่มจากภาคเอกชนด้วย

ทั้งนี้ ภายใต้การดำเนินนโยบายการคลังในลักษณะดังกล่าว กระทรวงการคลังจะดำเนินการกู้เงินเพื่อให้สอดคล้องกับกระแสรายได้ กระแสรายจ่าย ในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ ภายใต้ต้นทุนและความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยมีการวางแผนการกู้เงินและบริหารเงินคงคลังร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและรอบคอบรัดกุมและเป็นการดำเนินการภายใต้กรอบวินัยการเงินการคลังตามกฎหมายทุกประการ

ทั้งนี้กระทรวงการคลังได้มีการบริหารเงินคงคลังให้เพียงพอต่อความต้องการใช้เงินในแต่ละช่วงเวลา โดยคำนึงถึงภาระดอกเบี้ยซึ่งเป็นต้นทุนในการเก็บรักษาเงินคงคลังที่ไม่ควรจะมีมากเกินไปจนความจำเป็นซึ่งฐานะการคลังของรัฐบาลตามระบบกระแสเงินสดประจำปีแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ฐานะการคลังของรัฐบาลตามระบบกระแสเงินสดประจำปี (หน่วย: ล้านบาท)

ปีงบประมาณ	รายได้	รายจ่าย	ขาดดุล
2558	2,206,981	2,601,421	(394,440)
2559	2,411,765	2,807,374	(395,609)
2560	2,444,158	2,890,545	(443,387)

ที่มา : สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2560

นโยบายงบประมาณ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สำหรับประเทศไทย

การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับความต่อเนื่องในการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และนโยบายของรัฐบาลให้ประสบผลสำเร็จและเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นการวางรากฐานประเทศอย่างยั่งยืนในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์และเชิงพื้นที่ด้วยการเร่งเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจภายในประเทศลดความเหลื่อมล้ำ ยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ควบคู่กับการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการเสริมสร้างศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างสมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ความมั่นคง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งได้น้อมนำ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มาเป็นแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ โดยได้กำหนดนโยบายและ

แนวทางการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ดังนี้ (สำนักงานประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2561)

1. ดำเนินนโยบายงบประมาณขาดดุล ภายใต้กรอบความยั่งยืนทางการคลังและความจำเป็นของการใช้จ่ายภาครัฐ เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้ขยายตัวอย่างมีเสถียรภาพ

2. ให้ความสำคัญกับการจัดทำงบประมาณในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์ภายในกระทรวง/หน่วยงาน และระหว่างกระทรวง/หน่วยงาน รวมทั้งบูรณาการกับมิติพื้นที่ โดยให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการพัฒนาให้เกิดการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแผนแม่บทระยะปานกลางและระยะยาว

3. ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น พิจารณาจัดลำดับความสำคัญของภารกิจ ความจำเป็น ความเร่งด่วน ความคุ้มค่า ศักยภาพของหน่วยงานและความพร้อมในการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถจัดสรรงบประมาณได้อย่างสมเหตุสมผล มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

4. ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น พิจารณาการใช้จ่ายงบประมาณให้ครอบคลุมทุกแหล่งเงินทั้งเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ โดยหน่วยงานที่มีเงินรายได้เงินสะสมคงเหลือ และเงินกองทุน และเงินทุนหมุนเวียน ให้พิจารณานำเงินดังกล่าวมาใช้ดำเนินการกิจของหน่วยงานด้วย

5. ให้กระทรวง/หน่วยงาน พิจารณาทบทวนผลการดำเนินงานของแต่ละภารกิจที่ผ่านมาเพื่อชะลอ ปรับลด หรือยกเลิกการดำเนินงานภารกิจของหน่วยงานที่หมดความจำเป็น ทำแล้ว ไม่เกิดผลหรือไม่คุ้มค่า หรือมีความสำคัญในลำดับต่ำ เพื่อนำงบประมาณดังกล่าวไปดำเนินการกิจที่มีลำดับความสำคัญสูงและประชาชนได้รับประโยชน์โดยตรง โดยเฉพาะงบประมาณในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์และเชิงพื้นที่

6. ส่งเสริมการสร้างศักยภาพทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การถ่ายโอนภารกิจการจัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นให้แก่ประชาชนในด้านคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้นและลดความเหลื่อมล้ำทางการคลังระหว่างท้องถิ่น รวมทั้งการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้และประสิทธิผลการใช้จ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้กำหนดวงเงินงบประมาณรายจ่าย จำนวน 2,900,000 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 18.1 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ เพื่อให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น มีงบประมาณรายจ่ายเพียงพอในการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันโดยมีประมาณการรายได้สุทธิ จำนวน 2,450,000 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 15.2 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ และกำหนดวงเงินกู้เพื่อชดเชยการขาดดุลงบประมาณ จำนวน 450,000 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ซึ่งการขาดดุลงบประมาณจำนวนดังกล่าวยังอยู่ในระดับที่ไม่ส่งผลกระทบต่อวินัยและฐานะการคลังของประเทศในระยะยาว

โครงสร้างงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
(สำนักงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2561)

1. งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำนวน 2,900,000 ล้านบาท ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ.2560 จำนวน 23,000 ล้านบาทหรือลดลงร้อยละ 0.8 โดยวงเงินงบประมาณดังกล่าว เป็นสัดส่วนร้อยละ 18.0 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ

2. รายจ่ายประจำ รายจ่ายประจำกำหนดไว้เป็นจำนวน 2,153,133.7 ล้านบาท ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 2,552.3 ล้านบาทหรือลดลงร้อยละ 0.1 โดยรายจ่ายประจำดังกล่าวคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 74.2 ของวงเงินงบประมาณเทียบกับร้อยละ 73.8 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

3. รายจ่ายลงทุน รายจ่ายลงทุนกำหนดไว้เป็นจำนวน 659,924 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 875.1 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.1 โดยรายจ่ายลงทุนดังกล่าวคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 22.8 ของวงเงินงบประมาณเทียบกับร้อยละ 22.5 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

4. รายจ่ายชำระคืนต้นเงินกู้ รายจ่ายชำระคืนต้นเงินกู้ได้จัดสรรไว้เป็นจำนวน 86,942.3 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 5,755.5 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.1 โดยรายจ่ายชำระคืนต้นเงินกู้อิงดังกล่าวคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 3.0 ของวงเงินงบประมาณเทียบกับร้อยละ 2.8 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

5. เงินคงคลังคือ เงินสดคงเหลือในมือของรัฐบาล (Cash on Hand) ที่มีสำรองไว้สำหรับใช้จ่าย ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสถานการณ์การจัดเก็บรายได้และการใช้จ่ายเงินของรัฐบาล หากมีการจัดเก็บรายได้มากกว่ารายจ่าย เงินคงคลังก็จะเพิ่มขึ้น ในทางกลับกันหากจัดเก็บรายได้ได้น้อยกว่ารายจ่าย เงินคงคลังก็จะลดลง ดังนั้น ตัวเลขเงินคงคลังปี พ.ศ. 2560 เหลือ 74,907 ล้านบาท เป็นข้อมูลเงินคงคลังคงเหลือ ณ สิ้นเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2559 ที่ผ่านมา ซึ่งนโยบายในการบริหารจัดการเงินคงคลังของกระทรวงการคลังมีการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด โดยไม่ต้องการจะถือครองเงินคงคลังไว้มากเกินความจำเป็น เนื่องจากต้องการประหยัดภาระดอกเบี้ยที่เกิดจากการกู้เงิน

ในช่วง 10 เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (ตุลาคม 2559 ถึง กรกฎาคม 2560) รัฐบาลมีความสามารถในการจัดเก็บรายได้สุทธิ จำนวน 1,912,725 ล้านบาท สูงกว่าประมาณการ 6,755 ล้านบาทหรือร้อยละ 0.4 โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กระทรวงการคลังคาดว่าจะสามารถจัดเก็บรายได้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ รัฐบาลได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบ

อิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) และการผลักดันนโยบายการจัดทำบัญชีเดียวของผู้ประกอบการ (Single Financial Account) เพื่อให้ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีหลายบัญชีให้มาทำบัญชีเดียว เป็นต้น ซึ่งการดำเนินมาตรการดังกล่าวจะช่วยให้ผู้เสียภาษีเข้าสู่ระบบมากขึ้น ส่งผลให้มีฐานภาษีที่กว้างขึ้น สามารถจัดเก็บภาษีได้ถูกต้องและครบถ้วนอันจะส่งผลดีต่อการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลในอนาคต โดย ณ สิ้นเดือนกรกฎาคม 2560 เงินคงคลังคงเหลือจำนวน 258,419 ล้านบาท (โพสทูเดย์, 2560)

ตารางที่ 2 โครงสร้างงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

โครงสร้างงบประมาณ	ปีงบประมาณ 2560		ปีงบประมาณ 2561	
	จำนวน	เพิ่ม/ลดร้อยละ	จำนวน	เพิ่ม/ลดร้อยละ
1. วงเงินงบประมาณรายจ่าย	2,923,000.0	5.3	2,900,000.0	-0.8
(สัดส่วนต่อ GDP)	19.2	18.1		
- รายจ่ายประจำ	2,155,686.0	1.3	2,153,276.8	-0.1
(สัดส่วนต่องบประมาณ)	73.8	74.2		
- รายจ่ายเพื่อชดใช้เงินคงคลัง	27,078.3	23.8	-	-100.0
(สัดส่วนต่องบประมาณ)	0.9	-		
- รายจ่ายลงทุน	659,048.9	16.8	659,780.9	0.1
(สัดส่วนต่องบประมาณ)	22.5	22.8		
- รายจ่ายชำระคืนเงินกู้	81,186.8	31.0	86,942.3	7.1
(สัดส่วนต่องบประมาณ)	2.8	3.0		
2. รายรับ	2,923,000.0	5.3	2,900,000.0	-0.8
(สัดส่วนต่อ GDP)	19.2	18.1		
- รายได้	2,370,078.3	-0.7	2,450,000.0	3.4
- เงินกู้	552,921.7	41.8	450,000.0	-18.6
3. ผลเกิน或少รวมในประเทศ (GDP)	15,185,500.0	5.7	16,066,300.0	5.8

หมายเหตุ	1. ผลเกิน或少รวมในประเทศ (GDP) ตามผลภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่สอง ปี 2560 และแนวโน้มปี 2560 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ณ วันที่ 21 สิงหาคม 2560
ที่มา	2. งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 รวมงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมจำนวน 190,000 ล้านบาท 1. สำนักงบประมาณ 2. กระทรวงการคลัง 3. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ที่มา : สำนักงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2561

การคลังภาครัฐกรณีศึกษาประเทศสหรัฐอเมริกา

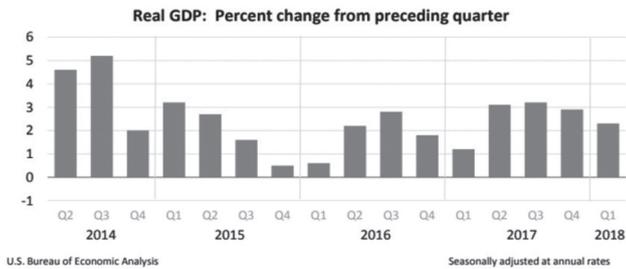
งบประมาณของรัฐบาลสหรัฐฯ ประกอบไปด้วยการใช้จ่ายกับรายได้ของรัฐบาลสหรัฐฯ งบประมาณซึ่งเหมือนกับเป็นตัวแทนทางการคลังที่ลำดับความสำคัญของรัฐบาล สะท้อนไปถึงการบอกเล่าเรื่องราวประวัติศาสตร์และ

ปรัชญาทางด้านเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน ปกติแล้วเอกสารงบประมาณจะเริ่มต้นด้วยข้อเสนอที่มาจากประธานาธิบดีที่มีต่อสภาองเกรสของสหรัฐฯ จะมีการแนะนำให้ระดมทุนในงบประมาณถัดไปนับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ก่อนจะไปสิ้นสุดในวันที่ 30 กันยายน ของปีถัดไป ปีบัญชีจะมีชื่อสำหรับปีที่สิ้นสุดถึงกระนั้นสภาองเกรสก็ถือว่าเป็นหน่วยงานที่กฎหมายกำหนดให้มีการผ่านการจัดสรรเป็นประจำปีอยู่แล้วพร้อมทั้งจะมีการส่งเงินที่ได้รับไปให้กับประธานเพื่อทำการลงลายมือชื่อ แต่การตัดสินใจของสภาองเกรสจะถูกควบคุมด้วยกฎหมายเกี่ยวกับกระบวนการจัดทำงบประมาณของรัฐบาลกลาง คณะกรรมการงบประมาณได้มีการกำหนดวงเงินเพื่อใช้จ่ายสำหรับคณะกรรมการสภา วุฒิสภา และคณะอนุกรรมการจัดสรรซึ่งทำการอนุมัติงบประมาณรายบุคคลสำหรับการจัดสรรเงินทุนให้กับโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาลกลาง ในปีงบประมาณ ค.ศ. 2016 รัฐบาลได้มีการรับรายได้ภาษีพร้อมทั้งค่าธรรมเนียมประมาณ 3.3 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐฯ พร้อมทั้งมีรายจ่ายประมาณ 3.9 พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ความแตกต่างที่เห็นคือมีการขาดดุล 587 ล้าน ดอลลาร์สหรัฐฯ ถ้าหากวัดเป็นร้อยละของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศรายได้ จะอยู่ที่ร้อยละ 17.8 GDP จะสูงกว่าค่าเฉลี่ยทางประวัติศาสตร์ตั้งแต่ปี 1980-2015 อยู่ที่ร้อยละ 17.4 ค่าใช้จ่ายของ GDP ร้อยละ 20.9 สูงกว่าค่าเฉลี่ยประมาณร้อยละ 20.6 ของตัว GDP เล็กน้อย การขาดดุลของ GDP เท่ากับร้อยละ 3.2 ซึ่งเท่ากับค่าเฉลี่ยในอดีตที่ผ่านมา

รายงานสรุปภาวะเศรษฐกิจการค้าสหรัฐอเมริกาในปีงบประมาณ ค.ศ. 2018 ช่วงเดือนเมษายน 2561 (ข้อมูลล่าสุดเดือนมีนาคม) GROSS DOMESTIC PRODUCT (Q1/2018): ADVANCE ESTIMATE : ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ของสหรัฐฯ ไตรมาสที่ 1 ของปี พ.ศ. 2561 (ประมาณการล่วงหน้า) เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.3 จากที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.9 ไตรมาสที่ 4 ของปี พ.ศ. 2560 ทั้งนี้ อัตราการขยายตัวของ GDP สหรัฐฯ ที่ชะลอตัวลงใน

ไตรมาสที่ 1 ของปี พ.ศ. 2561 เป็นผลจากรายจ่ายเพื่อการบริโภคที่เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง ควบคู่กับการลงทุนรวมของภาครัฐที่ชะลอตัวลง แต่ได้รับการชดเชยบางส่วนจากการส่งออก การลงทุนของภาคธุรกิจภายในประเทศของสหรัฐฯ และการลงทุนในสินค้าคงคลังของภาคเอกชนที่เพิ่มขึ้น

แผนภูมิ 1 อัตราการขยายตัวของ GDP สหรัฐอเมริกา



ที่มา : International Monetary Fund. 2017.

ในช่วงเวลาราว 6 เดือน หนี้สาธารณะของสหรัฐฯ เติบโตขึ้นอีก 1 ล้านล้านดอลลาร์ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วกว่าที่เคยเกิดขึ้นหลายครั้งในประวัติศาสตร์ของประเทศ แม้การเพิ่มขึ้นของหนี้สาธารณะ 1 ล้านล้านดอลลาร์ในช่วงเวลาหกเดือนของสหรัฐฯ เคยเกิดขึ้นมาแล้วในอดีต แต่ปรากฏการณ์ในลักษณะดังกล่าวเคยเกิดขึ้นในช่วงที่เกิดภาวะเศรษฐกิจถดถอยอย่างรุนแรง (Great Recession) ในปี ค.ศ. 2009 และปี ค.ศ. 2010 ซึ่งตรงข้ามกับภาวะเศรษฐกิจของสหรัฐฯ ในปัจจุบันที่กำลังขยายตัว ในช่วงกลางเดือนมีนาคม ค.ศ. 2018 ที่ผ่านมามีหนี้สาธารณะสหรัฐฯแตะมูลค่าถึง 21 ล้านล้านดอลลาร์เป็นครั้งแรก โดยเพิ่มขึ้นจากระดับ 20 ล้านล้านดอลลาร์ในวันที่ 8 กันยายน ค.ศ. 2017 ทั้งนี้ คาดว่าหนี้สาธารณะของสหรัฐฯ จะปรับตัวสูงขึ้นกว่านี้อย่างแน่นอนจากการที่ประธานาธิบดีโดนัลด์ ทรัมป์ ลงนามในข้อตกลงระงับ

เพดานหนี้ (suspends the debt limit) ในเดือนกุมภาพันธ์ ค.ศ. 2018 ซึ่งจะทำให้รัฐบาลสหรัฐฯ สามารถใช้จ่ายเงินจำนวนมากได้เท่าที่ต้องการโดยไม่มีเพดานจำกัดจนกระทั่งถึงวันที่ 1 มีนาคม ค.ศ. 2019 ซึ่งนักเศรษฐศาสตร์คาดว่า การขาดดุลงบประมาณที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากนโยบายการปรับลดภาษี ซึ่งประธานาธิบดีโดนัลด์ ทรัมป์ ได้ลงนามในเดือนธันวาคม ค.ศ. 2017

ทั้งนี้ การปรับลดภาษีที่ลงนามโดยประธานาธิบดีโดนัลด์ ทรัมป์ ดังกล่าวจะเพิ่มหนี้สาธารณะสหรัฐฯ อีกประมาณราว 1.5 ล้านล้านดอลลาร์ภายใน 10 ปี และนอกจากนี้รัฐบาลยังมีแผนจะใช้เงินมหาศาลในการดำเนินโครงการทางทหารและโครงการภายในประเทศ ข้อตกลงระยะยาวสองปีหรือ the Bipartisan Budget Act of 2018 ที่ประธานาธิบดีโดนัลด์ ทรัมป์ ลงนามเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ ค.ศ. 2018 ช่วยเพิ่มการใช้จ่ายราว 3 แสนล้านดอลลาร์ ซึ่งในอนาคตนักวิเคราะห์คาดการณ์ว่าสหรัฐฯ จะมีหนี้สาธารณะมากขึ้น โดยคณะกรรมการดูแลงบประมาณของรัฐบาลกลาง (Committee for a Responsible Federal Budget) คาดว่าหนี้สาธารณะของสหรัฐฯ จะเกินขนาดของ GDP ภายในอีก 10 ปีข้างหน้า

การเปลี่ยนแปลงของสหรัฐฯ ในภาพรวมของเศรษฐกิจโลก นักวิเคราะห์ส่วนใหญ่มองในแง่ดีมากกว่าเศรษฐกิจโลกตั้งแต่ปีที่แล้วฟื้นตัวค่อนข้างจะกว้างขวางและทั่วถึง ใช้คำว่า synchronized ทำให้ตลาดหุ้นปีที่ผ่านมามีการขยับตัวของหุ้นขึ้นประมาณร้อยละ 10-25 ทั่วโลก นักวิเคราะห์ส่วนใหญ่กล่าวว่าปีนี้จะคล้าย ๆ กับปีที่ผ่านมา นอกจากนี้ยังมีนโยบายการลดภาษีของนายโดนัลด์ ทรัมป์ ประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา และมีการปลดล็อกการกำหนดเพดานการใช้จ่ายของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ทำให้รัฐบาลกระตุ้นเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นจากการใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นของรัฐบาล ดังนั้น รัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้กำหนดลดภาษีและเพิ่มการใช้จ่ายซึ่งส่งผลให้เศรษฐกิจยุโรปขยายตัวได้ค่อนข้างดี ทำให้ประเทศตลาดเกิดใหม่มีภาพรวมดูดีขึ้น

แต่สิ่งที่เกิดขึ้นในช่วงที่ผ่านมาต้องยอมรับว่าผิดคาดอย่างมาก อย่างเช่นที่คาดการณ์กันแพร่หลายตอนต้นปีว่าเงินดอลลาร์สหรัฐจะแข็งค่า โดยกลับกลายเป็นอ่อนค่า ตั้งแต่ต้นปีเงินบาทแข็งค่าเทียบดอลลาร์ได้เท่ากับ 4% แต่ที่สำคัญคือในปีนีดูเหมือนว่าเศรษฐกิจจะมีแนวโน้มลดลง อาทิตัวอย่างของสหรัฐอเมริกา ตัวเลข ยอดขายค้าปลีก (Retail Sales) ปรับลดลงติดต่อกันแล้ว 3 เดือนตั้งแต่ ธันวาคม-กุมภาพันธ์ นอกจากนี้ กรมสรรพากรสหรัฐอเมริกาได้มีกำหนดคืนภาษีให้ประชาชนล่าช้าเนื่องจากกฎหมายใหม่ออกมาทำให้ค่อนข้างเข้มงวดมากขึ้น ทำให้เชื่อได้ว่าไตรมาสแรกจะส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจจะมีแนวโน้มลดลง โดยคาดการณ์ว่าตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 เป็นต้นไปจะกลับมาดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ การที่เศรษฐกิจสหรัฐอเมริกาในภาพรวมมีแนวโน้มไปในทิศทางที่ดีเนื่องจากธนาคารกลางสหรัฐอเมริกาได้ตัดสินใจขึ้นดอกเบี้ยอีกครั้งหนึ่ง นอกจากขึ้นดอกเบี้ยแล้วยังปรับการคาดการณ์เศรษฐกิจให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยปรับการคาดการณ์ว่างานลดลง และที่สำคัญคือปรับการคาดการณ์ที่จะขึ้นดอกเบี้ยมากกว่าเดิมในปีหน้าและปีต่อไป ทั้งนี้ในอดีต 10 ปีที่ผ่านมาตั้งแต่วิกฤตการเงินโลกในปี พ.ศ. 2551 ทำให้ธนาคารกลางสหรัฐฯ ต้องลดดอกเบี้ยเหลือร้อยละ 0 เลยแล้วยังกดดอกเบี้ยระยะยาวลงไปต่ำด้วย ซึ่งหากดอกเบี้ยต่ำจะทำให้ราคาหุ้นสูง ทำให้ราคาสินทรัพย์โดยรวมสูงขึ้น เนื่องจากสินทรัพย์ในการคำนวณมูลค่าจะคำนวณจากอนาคตสินทรัพย์จะสร้างรายได้ให้เพิ่มขึ้นเท่าไร แล้วทอนกลับมาเป็นราคาปัจจุบันโดยหารด้วยดอกเบี้ย ถ้าหากดอกเบี้ยสูงราคาสินทรัพย์ก็จะต่ำลง ถ้าดอกเบี้ยต่ำราคาสินทรัพย์ก็ต้องสูง ดังนั้น ในช่วงที่ผ่านมาจะเป็นช่วงที่ราคาสินทรัพย์ปรับขึ้นอย่างไม่เคยมีมาก่อน ซึ่งในช่วงที่ผ่านมาเน้นธนาคารสหรัฐฯ และธนาคารกลางยุโรปและธนาคารญี่ปุ่นและธนาคารกลางอังกฤษและธนาคารกลางแคนาดาได้เข้าไปกดดอกเบี้ยในระยะยาว ที่เรียกว่านโยบายคิวอี คือการเข้าไปซื้อพันธบัตรรัฐบาลระยะยาวเพื่อกดดอกเบี้ยระยะยาวและช่วยอุ้มราคาสินทรัพย์ ทั้งนี้ หากในช่วง 2-3 ปี

ข้างหน้า นอกจากดอกเบี้ยนโยบายจะปรับขึ้นแล้ว ธนาคารกลางสหรัฐฯ จะปล่อยให้สินทรัพย์ที่ถือในระยะยาวให้หมดอายุลงไปและมีการขายตราสารดังกล่าวออกมา ทำให้ดอกเบี้ยระยะยาวขึ้นไปพร้อมกันด้วย โดยดอกเบี้ยระยะสั้น ธนาคารกลางสหรัฐฯ ประเมินว่าในปีนี้จะขึ้นไปอีก 2 ครั้งไปอยู่ที่ร้อยละ 2 จากร้อยละ 1.5

ดังนั้น ในหลักการนักวิเคราะห์ก็ยังมองว่าธนาคารกลางสหรัฐฯ จะขึ้นดอกเบี้ยอย่างระมัดระวัง ทะนุถนอมให้การฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกขยายตัวได้ต่อเนื่อง ฉะนั้น ประเทศไทยควรเดินหน้าสู่การเลือกตั้งและกลับคืนประชาธิปไตย และสิ่งนี้เป็นพื้นฐานสำคัญของเศรษฐกิจไทยในอนาคตโดยเฉพาะความเชื่อมั่นของนักลงทุน จากการประเมินตัวเลขจีดีพี และตัวเลขเศรษฐกิจของไทยและของโลกในปี พ.ศ. 2561 ภาพรวมของเศรษฐกิจจะขยายตัวต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา โดยที่อัตราการเติบโตของเศรษฐกิจโลกอยู่ที่ระดับร้อยละ 3.7 เศรษฐกิจสหรัฐขยายตัวได้ในระดับร้อยละ 2.2-2.3 ผลจากตลาดแรงงานฟื้นตัวอย่างแข็งแกร่ง การกระตุ้นของภาคการบริโภค และการลงทุนของภาคเอกชน ค่าเงินดอลลาร์จะกลับมาแข็งค่าเมื่อเทียบกับเงินสกุลหลัก นโยบายการเงินของสหรัฐฯ จะเข้มงวดมากขึ้น อาจมีการปรับเพิ่มดอกเบี้ยนโยบายอย่างน้อย 3 ครั้งในปีหน้าโดยธนาคารกลางสหรัฐฯ ส่วนมาตรการลดภาษีของรัฐบาลอาจไม่เป็นที่ไปตามเป้าหมาย เนื่องจากติดปัญหาฐานะทางการคลัง แนวโน้มการปรับตัวดีขึ้นของเศรษฐกิจสหรัฐฯ ทำให้เป็นผลดีต่อภาคส่งออกไทย และการลงทุนโดยตรงของสหรัฐฯ ในไทย ซึ่งคาดว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในธุรกิจค้าปลีก อสังหาริมทรัพย์ ยานยนต์และชิ้นส่วน

ทั้งนี้ ในภาพรวมเศรษฐกิจยูโรโซนในปี พ.ศ. 2561 น่าจะขยายตัวได้ประมาณร้อยละ 1.9 โดยปัจจัยที่ต้องจับตาเป็นพิเศษ คือผลกระทบของ Brexit ที่มีต่อเศรษฐกิจของอียู และสหราชอาณาจักร การทยอยถอนมาตรการ QE (QE Tapering) ของธนาคารกลางยุโรป สถานการณ์การจ้างงาน และความเชื่อมั่นของผู้บริโภค ยังคงฟื้นตัวต่อเนื่องจากครั้งหลังของปี พ.ศ. 2560

การคลังภาครัฐกรณีศึกษาประเทศอังกฤษ

ในส่วนของการรายงานนี้ เป็นการรายงานโดยพิจารณาจากรายงานงบประมาณ “Autumn Budget 2017” November 2017 โดยถอดและแปลความจากบทสรุปผู้บริหาร เพื่อให้เห็นทิศทางของการใช้จ่ายงบประมาณและนโยบายด้านการคลังและงบประมาณของสหราชอาณาจักร พบข้อมูลดังนี้

ในบทนำมีการอธิบายไว้ว่าสหราชอาณาจักรมีจุดแข็งพื้นฐานของเศรษฐกิจสหราชอาณาจักรจะช่วยสนับสนุนการเติบโตในระยะยาวเนื่องจากสหราชอาณาจักร มีความสัมพันธ์ใหม่กับสหภาพยุโรป (EU) ซึ่งงบประมาณเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการสนับสนุนครอบครัวและธุรกิจในช่วงระยะอันใกล้ การกำหนดเส้นทางสู่ความเจริญรุ่งเรืองอังกฤษเปิดกว้างมากขึ้น และสร้างเศรษฐกิจที่เหมาะสมสำหรับอนาคต แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของรัฐบาลในการใช้วิธีการที่สมดุลในการบริหารการเงินของรัฐและการสนับสนุนบริการสาธารณะที่สำคัญ งบประมาณในอนาคตจะช่วยให้มั่นใจได้ว่าทุกคนสามารถมองเห็นถึงมาตรฐานการครองชีพที่ดีกว่าก่อนและทำให้เยาวชนมีทักษะที่ต้องใช้ในชีวิต จะช่วยให้ธุรกิจสามารถสร้างงานที่ดีขึ้นและได้รับค่าแรงสูงขึ้นและสร้างบ้านที่ประเทศต้องการ

งบประมาณกำหนดการดำเนินการที่รัฐบาลที่มุ่งจะดำเนินการเพื่อ:

- สนับสนุนการสร้างบ้านมากขึ้นการจัดการที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นในตอนที่ขายของรัฐสภานี้ถึงระดับสูงสุดนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2513 เพื่อทำให้บ้านมีราคาไม่สูงมากในระยะยาวและช่วยผู้ที่ปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของบ้าน
- เตรียมพร้อมสำหรับการออกจากสหภาพยุโรปและมั่นใจได้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างราบรื่นโดยการจัดสรรเงินเพิ่มอีก 3 พันล้านปอนด์สำหรับรัฐบาล

- จัดตั้งสหราชอาณาจักรเป็นผู้นำระดับโลกในด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เทคโนโลยีที่น่าสนใจเทคโนโลยีไร้คนขับ ธรณีวิทยาศาสตร์เพื่อชีวิต
- ให้ทุกคนมีทักษะที่จะประสบความสำเร็จในเศรษฐกิจยุคใหม่และได้รับค่าจ้างที่ดีขึ้น
- ขยายกองทุนเพื่อการผลิตแห่งชาติ (National Productivity Investment Fund : NPIF) เพื่อสนับสนุนนวัตกรรมปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของสหราชอาณาจักรและสนับสนุนยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมที่ทันสมัยของรัฐบาล
- ลงทุนเงินกว่า 6.3 พันล้านปอนด์สำหรับระบบดูแลสุขภาพแห่งชาติ (National Healthcare Service : NHS) เพื่อปรับปรุงบริการด้านบริการลดเวลาในการรอคอยและปรับปรุงประสิทธิภาพในการรักษา หลังจากได้รับการแนะนำและเพื่อเปลี่ยนและรวมการดูแลผู้ป่วย
- ให้การสนับสนุนเพิ่มเติมในระยะสั้นสำหรับครัวเรือนเพื่อลดค่าครองชีพและเพิ่มค่าจ้างสำหรับค่าแรงขั้นต่ำ (National Living Wage : NLW)

บริบททางเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจของสหราชอาณาจักรแสดงให้เห็นถึงความยืดหยุ่นและมีการเติบโตที่มั่นคงตลอดปีที่ผ่านมาและการเพิ่มขึ้นของจำนวนคนที่มีงานทำผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ขยายตัวร้อยละ 1.5 ในปีนี้สู่ไตรมาสที่สามของปี ค.ศ. 2017 การจ้างงานยังคงอยู่ใกล้ระดับสูงเป็นประวัติการณ์เมื่อต้นปีนี้และการว่างงานอยู่ในอัตราที่ต่ำที่สุดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2518

สำนักงานความรับผิดชอบด้านงบประมาณ (The Office for Budget Responsibility : OBR) คาดว่าจะเห็นการเติบโตของ GDP ที่ชะลอตัวลงใน

ช่วงคาดการณ์ซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงการคาดการณ์การเติบโตของผลผลิต ได้ปรับลดการคาดการณ์การเติบโตของ GDP ลงร้อยละ 0.5 เป็นร้อยละ 1.5 ในปี พ.ศ. 2560 แล้วการเติบโตจะช้าลงในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ก่อนที่จะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 1.6 ในปี พ.ศ. 2565

การใช้จ่ายครัวเรือนยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยชะลอลงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 เนื่องจากอัตราเงินเฟ้อที่สูงขึ้นเกิดจากค่าเสื่อมราคาของเงินปอนด์สเตอร์ลิง การลงทุนทางธุรกิจเติบโตขึ้นในระดับปานกลางในช่วงปีที่ผ่านมาและการค้าสุทธิเริ่มมีส่วนช่วยในการเติบโตของจีดีพี การสำรวจคำสั่งการส่งออกในปี พ.ศ. 2560 มีความแข็งแกร่งโดยมีระดับที่สูงที่สุดนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554

แนวโน้มการเงินของรัฐ

รัฐบาลได้ดำเนินการอย่างมีนัยสำคัญตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 ในการฟื้นฟูการเงินของรัฐให้มีสถานะที่ดี การขาดดุลได้ลดลง 3 ไตรมาสจากช่วงหลังสงครามซึ่งอยู่ที่ระดับร้อยละ 9.9 ของ GDP ในปี พ.ศ. 2552-2553 เป็นร้อยละ 2.3 ในปี 2559-2560 ซึ่งเป็นระดับต่ำที่สุดนับตั้งแต่เกิดวิกฤตการเงิน ภาวะเปี้ยบทางการเงินของรัฐบาลใช้วิธีการที่สมดุลในการใช้จ่ายของรัฐบาล โดยการลดหนี้สิน แต่ยังคงจำเป็นต้องลงทุนในบริการสาธารณะที่สำคัญของเรา เช่น ระบบดูแลสุขภาพแห่งชาติ (National Healthcare Service : NHS) และการเก็บภาษีอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อเทียบกับประมาณการในปี พ.ศ. 2560 งบประมาณการกู้ยืมจะลดลงในระยะสั้น อย่างไรก็ตามในระยะปานกลางผลกระทบของแนวโน้มเศรษฐกิจที่อ่อนแอและมาตรการที่ใช้ในงบประมาณโดยพิจารณาจากการกู้ยืมเงินที่สูงกว่าที่คาดการณ์ไว้ก่อนหน้านี้ สำนักงานความรับผิดชอบด้านงบประมาณ (The Office for Budget Responsibility : OBR) คาดว่ารัฐบาลจะปฏิบัติตาม

กฎการขาดดุลของโครงสร้างร้อยละ 2 ในปี พ.ศ. 2563-2564 เมื่อสองปีก่อน เป้าหมายในปี พ.ศ. 2561-2562 และด้วยงบประมาณ 14.8 พันล้านปอนด์ในปีเป้าหมาย หนี้คาดว่าจะสูงสุดที่ร้อยละ 86.5 ของ GDP ในปี พ.ศ. 2560-2561 และคาดว่าจะลดลงทุกปีหลังจากนั้นจะถึงร้อยละ 79.1 ของ GDP ในปี พ.ศ. 2565-2566

การสร้างเศรษฐกิจให้พอดีกับอนาคต

งบประมาณกำหนดวิสัยทัศน์ในระยะยาวสำหรับระบบเศรษฐกิจที่เหมาะสมสำหรับอนาคตซึ่งจะช่วยให้โอกาสต่อไปมีโอกาสมากขึ้น เป็นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมที่จะเห็นว่าสหราชอาณาจักรกลายเป็นผู้นำระดับโลกในด้านเทคโนโลยีใหม่และที่เกิดขึ้นใหม่สร้างงานที่ดีและมีค่าตอบแทนที่ดีขึ้น

เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์นี้รัฐบาลได้กำหนดแผนการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิตในสหราชอาณาจักรในระยะยาวแล้ว ส่วนสำคัญของเรื่องนี้คือ กองทุนเพื่อการผลิตแห่งชาติ (National Productivity Investment Fund : NPIF) ซึ่งเปิดตัวเมื่อปีที่แล้วเพื่อให้การลงทุนเพิ่มเติมในด้านที่อยู่อาศัยโครงสร้างพื้นฐานและการวิจัยและพัฒนา (R&D) งบประมาณเพิ่มมากขึ้นโดยการเพิ่มขนาดของ NPIF จาก 23 พันล้านเป็น 31 พันล้านเหรียญ การลงทุนนี้จะเป็นรากฐานของยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมที่ทันสมัยของรัฐบาลและช่วยเพิ่มค่าจ้างและมาตรฐานการครองชีพ หมายถึงการลงทุนภาครัฐโดยสัดส่วนของ GDP จะอยู่ในระดับสูงสุดในรอบ 30 ปีภายในปี พ.ศ. 2562-2563 ยกเว้นปีที่ผ่านมอันเป็นผลมาจากวิกฤตการณ์ทางการเงิน รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนการของรัฐบาลจะถูกกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์อุตสาหกรรม

การตอบสนองความต้องการที่อยู่อาศัย

รัฐบาลมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาตลาดที่อยู่อาศัยที่ไม่สมบูรณ์และฟื้นฟูความผันในการเป็นเจ้าของบ้านสำหรับคนรุ่นใหม่ วิธีเดียวที่ยั่งยืนในการสร้างที่อยู่อาศัยในราคาย่อมเยาในระยะยาวก็คือการสร้างบ้านในสถานที่ที่เหมาะสม การดำเนินการของรัฐบาลได้เพิ่มการจัดการที่อยู่อาศัยไปแล้วเป็นจำนวน 217,000 รายในปี พ.ศ. 2559-2560 งบประมาณดังกล่าวซึ่งมีการดำเนินการและประกาศให้ทราบว่าจะมีการจัดหาแพคเกจที่ครบวงจรซึ่งจะเพิ่มปริมาณที่อยู่อาศัย

การสนับสนุนภาคประชาชน ธุรกิจ และระบบดูแลสุขภาพแห่งชาติ (NHS : National Health Service)

งบประมาณในอนาคตจะได้มีการสนับสนุนและมุ่งในการนำระบบดูแลสุขภาพแห่งชาติ (NHS : National Health Service) ไปสู่ความมั่นคงและยั่งยืนในปัจจุบันและในอนาคตด้วยเงินทุน 6.3 พันล้านปอนด์ รัฐบาลจะลงทุนเงินลงทุนราว 3.5 พันล้านปอนด์ภายในปี พ.ศ. 2565-2566 เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ป่วยจะได้รับการดูแลที่มีคุณภาพสูงรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล รัฐบาลจะจัดหาเงินทุนเพิ่มอีก 2.8 พันล้านปอนด์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของ NHS และทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ป่วยจำนวนมากได้รับการดูแลที่ต้องการได้เร็วขึ้น นี่เป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญในการตอบสนองความมุ่งมั่นของรัฐบาลในการเพิ่มการใช้จ่ายของ NHS อย่างน้อย 8 พันล้านปอนด์ในแง่จริงเมื่อสิ้นสุดรัฐสภานี้ นอกจากนี้รัฐบาลยังได้ให้การสนับสนุนเงินรางวัลสำหรับพนักงาน NHS ในสัญญาว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสัญญาซึ่งได้รับการตกลงเป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลงเรื่องการจ่ายเงินเพื่อปรับปรุงการผลิตการสรรหาบุคลากรและการดำรงรักษาบุคลากร

ระบบภาษีที่ยุติธรรมและยั่งยืน

รัฐบาลยังคงมุ่งมั่นที่จะลดภาษีเศรษฐกิจ ลดภาษีสำหรับทั้งคนทำงาน และธุรกิจเพื่อช่วยตอบสนองต่อแรงกดดันในระยะสั้น มีรายได้ภาษี 160,000 ล้านบาท และการกระทำเหล่านี้ช่วยให้สหราชอาณาจักรสามารถลดช่องว่างทางภาษีให้น้อยที่สุดแห่งหนึ่งในโลกได้ที่ร้อยละ 6.0 ในปี พ.ศ. 2558-2559 งบประมาณจะดำเนินการเพื่อให้ทุกคนจ่ายส่วนแบ่งรายได้ของตนรวมทั้งผู้ที่ต้องการหลบเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงการเสียภาษีโดยใช้โครงสร้างนอกรูปแบบภาษี ในขณะที่เศรษฐกิจของประเทศอังกฤษมีวิวัฒนาการระบบภาษีจำเป็นต้องพัฒนาไปพร้อม ๆ กันเพื่อให้มั่นใจว่าบริการสาธารณะที่สำคัญสามารถได้รับการสนับสนุนอย่างยั่งยืน งบประมาณกำหนดวิธีการของรัฐบาลเพื่อให้มั่นใจว่าธุรกิจดิจิทัลจะจ่ายภาษีที่ยุติธรรมโดยคำนึงถึงมูลค่าที่พวกเขาสร้างขึ้น

การตัดสินใจด้านงบประมาณ

สรุปผลกระทบทางการคลังของการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายงบประมาณได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบทางการคลังของงบประมาณตามตารางที่ 3 การตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายภาคฤดูใบไม้ร่วงปี พ.ศ. 2560 (ล้านปอนด์)

ตารางที่ 3 การตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายภาคฤดูใบไม้ร่วงปี พ.ศ. 2560 (ล้านปอนด์)

Table 1: Autumn Budget 2017 policy decisions (£ million)¹

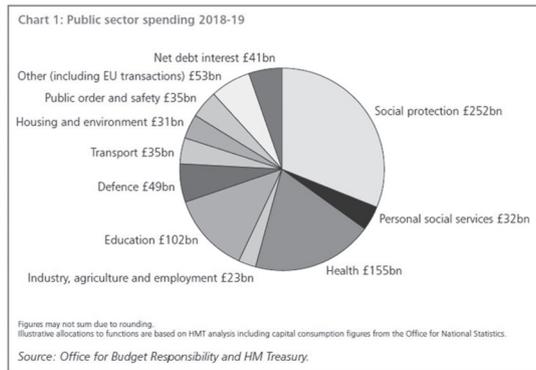
	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
Total spending policy decisions	-150	-4,460	-7,190	-3,625	-1,450	-1,105
Total tax policy decisions	-80	-1,585	-2,725	+310	-1,510	-1,415
Total policy decisions	-230	-6,045	-9,915	-3,315	-2,960	-2,520

¹ Costings reflect the OBR's latest economic and fiscal determinants.

ที่มา : Ministry of Finance. 2017

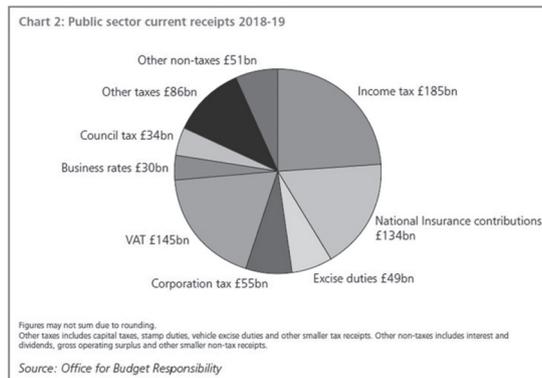
การใช้จ่ายของรัฐบาลและรายได้

แผนภูมิ 2 แสดงการใช้จ่ายสาธารณะตามหน้าที่หลัก ค่าใช้จ่ายที่จัดการโดยรวม (TME) คาดว่าจะอยู่ที่ประมาณ 809 พันล้านปอนด์ในปี พ.ศ. 2561-2562



ที่มา : Ministry of Finance. 2017

แผนภูมิ 3 แสดงแหล่งรายได้ของรัฐบาลที่แตกต่างกัน รายรับของภาครัฐในปัจจุบันคาดว่าจะอยู่ที่ประมาณ 769 พันล้านปอนด์ในปี พ.ศ. 2561-2562



ที่มา : Ministry of Finance. 2017

การคลังภาครัฐกรณีศึกษาประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์

สิงคโปร์เป็นประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจแบบเปิด (Open Economy) ที่สุดแห่งหนึ่งในโลก และได้รับการประเมินจาก Credit Rating Agency หลักทั้ง 3 ราย ให้อยู่ในระดับ Triple A โดยเศรษฐกิจของสิงคโปร์พึ่งพาภาคการบริการโดยเฉพาะธุรกิจค้าปลีกค้าส่งเป็นหลัก เนื่องจากเป็นหนึ่งในเมืองท่าที่ใหญ่และมีความสำคัญที่สุดในภูมิภาค สินค้าส่วนใหญ่ต้องพึ่งพาการนำเข้าจากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยมีนโยบายการจัดหาสินค้าจากผู้ผลิตหลาย ๆ แห่ง เพื่อให้มีสินค้าจำหน่ายในตลาดตลอดเวลา รวมถึงราคาสินค้าที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้บริโภค ทั้งนี้การทำธุรกิจส่วนใหญ่ในลักษณะ Trading Hub จากสาเหตุข้างต้นทำให้สิงคโปร์มีโครงสร้างเศรษฐกิจที่ต่อเนื่องต่อเนื่อง มีการเติบโตของ GDP ปี 2017 ร้อยละ 3.21 จากเดิม ร้อยละ 2.2 และ 2.92 ในปี 2015 และ 2016 ตามลำดับ (IMF World Economic Outlook, 2017)

ภายใต้โครงสร้างทางเศรษฐกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง สถานการณ์ทางการคลังในปีงบประมาณ 2017 พบว่า งบประมาณของสิงคโปร์เกินดุลไป 9,600 ล้านดอลลาร์สิงคโปร์ หรือประมาณ 2.3 แสนล้านบาท โดยคิดแบบเปรียบเทียบจะคิดเป็นร้อยละ 2.1 ของ GDP ทั้งหมดของประเทศสิงคโปร์ ส่งผลให้รัฐบาลสิงคโปร์แจก “อั่งเปา” ให้กับประชาชนชาวสิงคโปร์ ซึ่งค่าใช้จ่ายจากการแจกอั่งเปาของรัฐบาลสิงคโปร์ครั้งนี้จะคิดเป็นมูลค่าทั้งหมด 700 ล้านดอลลาร์สิงคโปร์ หรือประมาณ 1,600 ล้านบาท ส่วนเงินที่เหลือจากงบประมาณเกินดุลปี 2017 รัฐบาลจะแบ่งเงินจำนวน 5,000 ล้านดอลลาร์สิงคโปร์ ไปลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของระบบขนส่งมวลชนทางราง เพื่อประหยัดเงินในการสร้างทางรถไฟแห่งใหม่ นอกจากนั้น เงินที่เหลืออีกจำนวน 2,000 ล้านดอลลาร์สิงคโปร์ จะนำไปอุดหนุนในด้านอื่น ๆ เช่น ระบบประกันสุขภาพในประเทศ กล่าวได้ว่าฐานะทางการเงินในภาพรวมของสิงคโปร์คาดว่าจะมีการขาดดุลขั้นพื้นฐานประมาณ 8.2 พันล้านเหรียญ (หรือร้อยละ 1.9 ของ GDP)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2017 และหลังจากรวมเงินทุนเข้ากับการบริจาคและ กองทุนทรัสต์จำนวน 4.0 พันล้านเหรียญและ NIRC ที่ 14.1 พันล้านเหรียญ สหรัฐส่วนเกินดุลงบประมาณโดยรวมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 คือ 1.9 พันล้านดอลลาร์ (หรือร้อยละ 0.4 ของ GDP) งบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ. 2017 และภายใต้แผนงบประมาณประจำปี 2018 เป็นการวางตำแหน่งประเทศ สิงคโปร์ในอนาคต ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการปรับเปลี่ยนประเทศสู่เศรษฐกิจ แบบนวัตกรรมเป็นเมืองที่น่าสมัย สีเขียว และมีชีวิตชีวา นอกจากนี้ ยังรองรับ ปัญหาที่สิงคโปร์กำลังจะเผชิญ เช่น แนวโน้มของนวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป และการเข้าสู่ยุคสังคมสูงวัยในสิงคโปร์ งบประมาณ สิงคโปร์ ปี 2018 นี้ ในวงเงิน 80.02 พันล้านเหรียญสิงคโปร์ เป็นการจัดตั้งงบประมาณที่เกินดุล 9.61 พันล้านเหรียญสิงคโปร์ โดยแผนการจัดทำงบประมาณ เช่น การขึ้นภาษีสินค้าและบริการ (The Good and Services Tax: GST) ในระหว่างปี 2021 – 2025 สิงคโปร์จะมีการขึ้นภาษีสินค้าและบริการ หรือ GST จากร้อยละ 7 เป็นร้อยละ 9 การขึ้นภาษียาสูบ อัตราภาษีสรรพสามิตสำหรับ ผลิตภัณฑ์ยาสูบเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 การขึ้นอัตราภาษี Carbon ภายในปี 2019 จะมีการเก็บภาษี Carbon โดยอัตราค่าภาษีจะอยู่ที่ 5 เหรียญสิงคโปร์ ต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 1 ตัน ในปี 2023 จะมีการขึ้นภาษี Carbon ที่อัตรา 10 เหรียญสิงคโปร์ ต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 1 ตัน และในปี 2030 ที่อัตรา 15 เหรียญสิงคโปร์ ต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 1 ตัน เป็นต้น (Channelnewsasia, 2018)

สำหรับรายรับของสิงคโปร์ จากการพิจารณาโครงสร้างรายรับของ รัฐบาลสิงคโปร์ ปี 2016 พบว่ามีรายรับจากภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวม 83.2 พันล้านเหรียญสิงคโปร์ ซึ่งประกอบด้วยรายรับจากภาษีต่าง ๆ คิดเป็น 59.2 พันล้านเหรียญสิงคโปร์ ค่าธรรมเนียม (fees&charges) 9 พันล้านเหรียญ สิงคโปร์ รายได้จาก NIRC (Net Investment Returns Contribution) ซึ่งเป็น ผลกำไรจากการลงทุนของกลุ่ม Temasek 14.7 พันล้านเหรียญสิงคโปร์

โดยงบประมาณ ปี 2016 สูงกว่าปี 2558 เป็นเงิน 5.0 พันล้านเหรียญสิงคโปร์ หรือสูงขึ้นร้อยละ 7.3 และยังคงเหลืออยู่ 3.4 พันล้านเหรียญสิงคโปร์ คิดเป็น ร้อยละ 0.8 ของ GDP (สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2559) กว้างได้ว่ารายรับของรัฐบาลสิงคโปร์มาจากภาษี (Tax) เป็นส่วนใหญ่ซึ่งประกอบด้วย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีสินค้าและบริการ ภาษีทรัพย์สิน ภาษีสรรพสามิต ภาษีศุลกากร และภาษีอื่น ๆ สำหรับรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ 2017 คาดว่าจะอยู่ที่ 75.1 พันล้านดอลลาร์ (หรือร้อยละ 17.7 ของ GDP) ซึ่งมีการเพิ่มขึ้น 3.7 พันล้านเหรียญ (หรือร้อยละ 5.2) จากค่าใช้จ่ายในปีงบประมาณ 2016 ที่มีมูลค่างบประมาณรายจ่ายที่ 71.4 พันล้านเหรียญ โดยการเพิ่มขึ้นของรายจ่ายหลักในปีงบประมาณ 2016 ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและแหล่งน้ำ การดูแลสุขภาพและการต่างประเทศ แต่อย่างไรก็ตามพบว่าสิงคโปร์เป็นประเทศหนึ่งที่มีระดับหนี้สาธารณะค่อนข้างสูง ซึ่งรายงานระหว่างประเทศบางแห่งระบุว่าสิงคโปร์มีหนี้ของรัฐบาลอยู่ในระดับสูง รวมถึง CIA Public Debt Factbook และ World Economic Forum report แต่ทั้งนี้ พบว่ารายงานเหล่านี้ดูเฉพาะหนี้สูญเท่านั้น โดยไม่คำนึงถึงสินทรัพย์ของสิงคโปร์ ซึ่งการมีหนี้สินของสิงคโปร์นั้น ไม่ใช่การกู้ยืมเพื่อใช้จ่าย แต่เป็นการกู้ยืมเพื่อการลงทุนเงินกู้ยืมทั้งหมดได้รับการสนับสนุนจากสินทรัพย์ รัฐบาลสิงคโปร์ในความเป็นจริงมีงบดุลที่แข็งแกร่งที่มีสินทรัพย์ที่ดีเกินกว่าหนี้สิน ทำให้สิงคโปร์เป็นประเทศเจ้าหนี้สุทธิไม่ใช่ประเทศลูกหนี้สุทธินี้คือเหตุผลที่สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือระหว่างประเทศให้การจัดอันดับเครดิต AAA แก่รัฐบาลสิงคโปร์ในระยะสั้นและระยะยาว (Singapore Government, 2012)

การคลังภาครัฐกรณีศึกษาประเทศเกาหลี

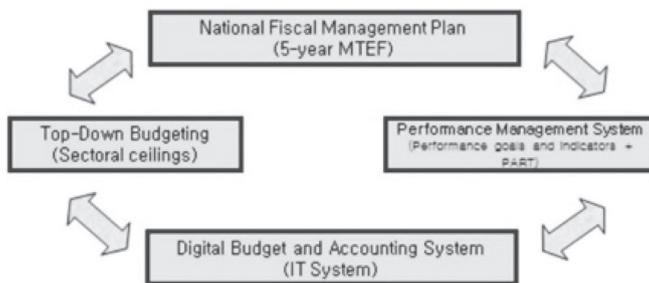
ในปี พ.ศ. 2555 เกาหลีใต้มีผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) 1,538,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐสูงเป็นอันดับ 4 ในทวีปเอเชียและอันดับ 15

ของโลก มีรายได้ประชากรต่อหัวอยู่ที่ 29,833 ดอลลาร์สหรัฐ เศรษฐกิจขยายตัวร้อยละ 2 ลดลงจากร้อยละ 3.6 ในปี 2554 โดยมีปัจจัยสำคัญมาจากวิกฤติเศรษฐกิจเขตยูโร สถานการณ์เศรษฐกิจในสหรัฐฯ และเงิน การอ่อนตัวของค่าเงินเยนที่ส่งผลกระทบต่อสินค้าส่งออกของเกาหลีใต้และการชะลอตัวลงของอุปสงค์ภายในประเทศ จากปัญหาหนี้ในครัวเรือนและการออมที่ลดลง ทั้งนี้ ภาคการส่งออกของเกาหลีใต้ซึ่งมีส่วนคิดเป็นร้อยละ 57 ของ GDP ถือเป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ

ในปี พ.ศ. 2556 เศรษฐกิจเกาหลีใต้คาดว่าจะฟื้นตัวอย่างช้า ๆ และขยายตัวร้อยละ 2.8 ในช่วงครึ่งปีแรกจะขยายตัวร้อยละ 1.9 ก่อนจะกลับสู่ภาวะปกติและขยายตัวร้อยละ 3.5 ในช่วงครึ่งปีหลัง ปัจจัยขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญมาจากภาคการส่งออก (มากกว่าอุปสงค์ภายในประเทศ) โดยยังคงมีปัจจัยเสี่ยงจากผลกระทบจากการชะลอตัวทางเศรษฐกิจในยุโรป สหรัฐฯ จีน และค่าเงินเยนที่อ่อนตัวลงของญี่ปุ่น ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2557 เศรษฐกิจเกาหลีใต้คาดว่าจะขยายตัวที่ร้อยละ 3.8 (สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโซล, 2556)

นอกจากนี้ ผลการสำรวจการเปิดเผยงบประมาณของ IBP ที่ออกมาปี ค.ศ. 2015 นั้น ประเทศเกาหลีใต้ได้คะแนน ประเมินในเรื่องการมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณของภาคประชาชน 83 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100) ซึ่งนับเป็นคะแนนที่สูงมากเมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยของประเทศที่ทำการสำรวจ 102 ประเทศ ที่มีคะแนนเฉลี่ยในเรื่องนี้เพียง 25 คะแนน และเป็นคะแนนสูงสุดในเรื่องการมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณของภาคประชาชนอีกด้วย ดังนั้น การเรียนรู้ถึงปัจจัยและกระบวนการที่นำมาสู่ความสำเร็จในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในประเทศเกาหลีใต้จึงมีความสำคัญและน่าศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ความโปร่งใสทางการคลังและการมีส่วนร่วมของประชาชนถือได้ว่าเป็นวาระหลักของรัฐบาลภายใต้การนำของประธานาธิบดี Moo-Hyun Roh (2003-2007) ซึ่งรัฐบาลชุดนี้มีชื่อเล่นที่ถูกเรียกว่า “รัฐบาลการมีส่วนร่วม” (Participatory Government) ทั้งนี้ การมี

ส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นเครื่องมือหลักที่ช่วยเพิ่มความไว้วางใจ (Trust) ต่อรัฐบาลสำหรับแนวทางในการปฏิรูปในปี ค.ศ. 2004 เรียกว่า “การปฏิรูปสามบวกหนึ่ง” (Three plus one reforms) ซึ่งต่อมาได้ถูกผลักดันจนออกเป็นกฎหมาย National Fiscal Act ในปี ค.ศ. 2006 โดยเป็นการปฏิรูปที่กระบวนการบริหารการเงินการคลังสาธารณะ (Public Financial Management, PFM) ดังที่ถูกระบุในภาพที่ 1 โดย



ภาพที่ 13 การปฏิรูปสามบวกหนึ่งในปี ค.ศ. 2004
ที่มา : You and Lee , 2013

หนึ่ง สำนักงานประมาณนำเสนอการจัดทำแผนการบริหารการคลังแห่งชาติ (National Fiscal Management Plan, NFMP) ที่นำเสนอแผนการบริหารการคลังในภาพรวม และกรอบงบประมาณล่วงหน้าระยะปานกลาง (Medium-Term Expenditure Framework, MTEF) ที่นำเสนอแผนงบประมาณรายจ่ายระยะ 5 ปี

สอง เป็นการจัดทำงบประมาณแบบบนลงล่าง (Top-down budgeting) โดยแบ่งเป็นสองขั้นตอนคือ ขั้นตอนแรก สำนักงานประมาณจะกำหนดนโยบายและกรอบวงเงินงบประมาณในภาพรวมภายใต้ข้อสมมติฐานทางเศรษฐกิจและเป้าหมายทางการคลังในระยะปานกลาง และกำหนดกรอบวงเงินรวมสูงสุดในรายสาขา (Overall ceilings by sector) ตามลำดับความสำคัญที่กำหนดตามนโยบายรัฐบาล โดยผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ จากภายนอก

สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นได้ ขั้นตอนสอง กระทรวงหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจัดสรรงบประมาณลงในรายละเอียดภายใต้กรอบวงเงินที่ได้รับการจัดสรร

สาม เป็นการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance-based budgeting, PBB) โดยมีการนำเครื่องมือประเมินโครงการหรือที่เรียกว่า K-PART (Korea-Program Assessment Rating Tool) มาใช้โดยเป็นการดัดแปลงมาจากระบบ US-PART ของประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้เป้าหมายของ K-PART คือการเชื่อมโยงระหว่างประสิทธิภาพของโครงการที่ของบประมาณกับการตัดสินใจทางงบประมาณเข้าไว้ด้วยกัน โดยมีการเปิดเผยสู่สาธารณชนถึงผลการประเมินของแต่ละโครงการ และเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินโครงการได้ และ

บวกหนึ่ง คือ การนำระบบงบประมาณและระบบบัญชีแบบดิจิทัลมาใช้ผ่านระบบที่เรียกว่า D-Brain system เพื่อสนับสนุนการทำงานของสามแนวทางการปฏิรูปข้างต้น และมีวัตถุประสงค์ในการสร้างระบบข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการบริหารการดำเนินงานทางการคลังต่าง ๆ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางงบประมาณ ซึ่งช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลทางการคลังเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องมากขึ้นและทำให้การบริหารทางการคลังเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพิ่มความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารทางการคลังของประเทศ นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้กำหนดนโยบายมีข้อมูลที่ทันทั่วทั้งมาใช้ในการตัดสินใจทางนโยบายได้

บทสรุปการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบ

จากข้อมูลข้างต้นสามารถเปรียบเทียบข้อมูลทางการคลังของไทยประเทศกลุ่มเป้าหมาย อันได้แก่ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร สาธารณรัฐสิงคโปร์ และสาธารณรัฐเกาหลี โดยพิจารณา 6 เรื่องด้วยกัน ได้แก่ รายได้ของรัฐบาล (Government Revenue) รายจ่ายของรัฐ (Public Expenditure)

หนี้สาธารณะ (Public Debt) งบประมาณแผ่นดิน (Government Budget) นโยบายการคลัง (Fiscal Policy) และนโยบายการเงิน (Monetary policy) สรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ด้านรายได้ของรัฐบาล (Government Revenue) ของประเทศไทยและกลุ่มประเทศเป้าหมาย

ประเด็น/ ประเทศ	รายได้ของรัฐบาล (Government Revenue)
ไทย	<p>2,932,000 ล้านบาท</p> <p>รายรับหลัก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ภาษีอากร (Tax Revenue) 2. รายได้ที่มีใช้ภาษีอากร (Non-Tax Revenue) ได้แก่ รายได้จากกรอูดหนุนและการให้มาจากเงินบริจาคหรือเงินให้เปล่า รายได้จากการขายสิ่งของและบริการ รายได้จากการประกอบการรัฐวิสาหกิจ รายได้อื่น ๆ เช่น ค่าปรับ สแตมป์อากร เป็นต้น <p>การจัดเก็บรายได้รัฐบาลสุทธิปีงบประมาณ 2560 = 2,350,590 ล้านบาท สูงกว่าประมาณการตามเอกสารงบประมาณ 7,590 ล้านบาท</p> <p>รายได้จากภาษีบุคคลธรรมดา ปีงบประมาณ 2560 = 314,892 ล้านบาท ต่ำกว่าประมาณการ 7,808 ล้านบาท ในอัตราร้อยละ 5-35 เริ่มจาก (150,000- 5,000,000 บาท)</p> <p>รายได้จากภาษีเงินได้นิติบุคคล ปีงบประมาณ 2560 = จัดเก็บได้สูงกว่าเป้าหมาย 13,978 ล้านบาท หรือร้อยละ 2.3 โดยสูงกว่าปีก่อนร้อยละ 3.5</p> <p>รายได้จากภาษีสินค้าและบริการ (2559) = 716,383.694 ล้านบาท (ภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ 7)</p> <p>สัดส่วนรายได้จากการจัดเก็บภาษี (ปี 2560) = ร้อยละ 46 จากรายรับทั้งหมด</p>
สหรัฐอเมริกา	รับรายได้ภาษีพร้อมทั้งค่าธรรมเนียมประมาณ 3.3 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐฯ

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ด้านรายได้ของรัฐบาล (Government Revenue) ของประเทศไทยและกลุ่มประเทศเป้าหมาย (ต่อ)

ประเด็น/ ประเทศ	รายได้ของรัฐบาล (Government Revenue)
สหราชอาณาจักร (อังกฤษ)	769 ล้านปอนด์ ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ขยายตัวร้อยละ 1.5 ในปีนี้ ไตรมาสที่สามของปี ค.ศ. 2017
สาธารณรัฐ สิงคโปร์	<p>รายรับหลัก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ภาษีอากร (Tax Revenue) 2. รายได้จาก NIRC (Net Investment Returns Contribution) 3. ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ <p>การจัดเก็บรายได้รัฐบาลสุทธิปีงบประมาณ 2560 = 83.2 พันล้านเหรียญสิงคโปร์</p> <p>รายได้จากภาษีบุคคลธรรมดา ปีงบประมาณ 2560 = 259.21 พันล้านบาท (10.85 Billion ดอลลาร์สิงคโปร์) ในอัตราร้อยละ 2–22 เริ่มจาก (\$20,000– \$320,000)</p> <p>รายได้จากภาษีเงินได้นิติบุคคล ปีงบประมาณ 2560 = 325.62 พันล้านบาท (13.63 Billion ดอลลาร์สิงคโปร์)</p> <p>รายได้จากภาษีสินค้าและบริการ (2559) = 11.1 พันล้านเหรียญสิงคโปร์ (ภาษี GST ร้อยละ 8)</p> <p>สัดส่วนรายได้จากการจัดเก็บภาษี (ปี 2560) = ร้อยละ 71.2 จากรายรับทั้งหมด</p> <p>รายได้จากการลงทุน = ผลตอบแทนจากการลงทุนสุทธิของสิงคโปร์ (NIRC) คิดเป็นประมาณ 15.9 พันล้านเหรียญสิงคโปร์ในปีงบประมาณ 2018</p>
สาธารณรัฐ เกาหลี	ภาษี, การท่องเที่ยว, รายได้อื่นๆ

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ด้านรายจ่ายของรัฐ (Public Expenditure) ของประเทศไทย และกลุ่มประเทศเป้าหมาย

ประเด็น/ ประเทศ	รายจ่ายของรัฐ (Public Expenditure)
ไทย	รายจ่ายสุทธิของปีงบประมาณ 2560 = 2,733,000 ล้านบาท
สหรัฐอเมริกา	รายจ่ายประมาณ 3.9 พันล้านดอลลาร์สหรัฐฯ
สหราชอาณาจักร (อังกฤษ)	809 ล้านปอนด์ งบประมาณเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการสนับสนุนครอบครัว และธุรกิจในช่วงระยะอันใกล้ การกำหนดเส้นทางสู่ความเจริญรุ่งเรือง อังกฤษเปิดกว้างมากขึ้น และสร้างเศรษฐกิจที่เหมาะสมสำหรับอนาคต แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของรัฐบาลในการใช้วิธีการที่สมดุลในการบริหารการเงินของรัฐและการสนับสนุนบริการสาธารณะที่สำคัญ งบประมาณในอนาคตจะช่วยให้มั่นใจได้ว่าทุกคนสามารถมองเห็นถึงมาตรฐานการครองชีพที่ดีกว่าก่อนและทำให้เยาวชนมีทักษะที่ต้องใช้ในชีวิต จะช่วยให้ธุรกิจสามารถสร้างงานที่ดีขึ้นและได้รับค่าแรงสูงขึ้นและสร้างบ้านที่ประเทศต้องการ
สาธารณรัฐ สิงคโปร์	รายจ่ายสุทธิของปีงบประมาณ 2560 = 71.4 พันล้านเหรียญ
สาธารณรัฐ เกาหลี	ประมาณ 375.4 ล้านวอน ประมาณ 1,115,0981,202.96 ล้านบาท

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ด้านหนี้สาธารณะ (Public Debt) ของประเทศไทยและกลุ่มประเทศเป้าหมาย

ประเด็น/ ประเทศ	หนี้สาธารณะ (Public Debt)
ไทย	หนี้สาธารณะของประเทศ ปีงบประมาณ 2561 จำนวน 1.76 ล้านล้านบาท คิดเป็น ร้อยละ 42.8 ของ GDP โดยเป็นหนี้สาธารณะเพื่อการใช้จ่ายของรัฐบาล กู้ทั้งจากสถาบันในและนอกประเทศ
สหรัฐอเมริกา	21 ล้านล้านดอลลาร์
สหราชอาณาจักร (อังกฤษ)	40 ล้านปอนด์ การกู้ยืมจะลดลงในระยะสั้น อย่างไรก็ตามในระยะปานกลางผลกระทบของแนวโน้มเศรษฐกิจที่อ่อนแอและมาตรการที่ใช้ในงบประมาณโดยพิจารณาจากการกู้ยืมเงินที่สูงกว่าที่คาดการณ์ไว้ก่อนหน้านี้ สำนักงานความรับผิดชอบด้านงบประมาณ (The Office for Budget Responsibility : OBR) คาดว่ารัฐบาลจะปฏิบัติตามกฎการขาดดุลของโครงสร้างร้อยละ 2 ในปี พ.ศ. 2563-2564 เมื่อสองปีก่อนเป้าหมายในปี พ.ศ. 2561-2562 และด้วยงบประมาณ 14.8 พันล้านปอนด์ในปีเป้าหมาย นี้คาดว่าจะสูงสุดที่ร้อยละ 86.5 ของ GDP ในปี พ.ศ. 2560-2561 และคาดว่าจะลดลงทุกปีหลังจากนั้น จะถึงร้อยละ 79.1 ของ GDP ในปี พ.ศ. 2565-2566
สาธารณรัฐ สิงคโปร์	สิงคโปร์มีหนี้รัฐบาลเท่ากับร้อยละ 110.60 ของ GDP ซึ่งเป็นหนี้สาธารณะ เพื่อการลงทุนด้านสินทรัพย์ต่าง ๆ กู้สถาบันในประเทศ
สาธารณรัฐ เกาหลี	1 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ (มติชนรายวัน, 2559)

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ด้านงบประมาณแผ่นดิน (Government Budget) และเงิน
คลังของประเทศไทยและกลุ่มประเทศเป้าหมาย

ประเด็น/ ประเทศ	งบประมาณแผ่นดิน (Government Budget) และเงินคลัง
ไทย	นโยบายงบประมาณแบบขาดดุล โดยมีงบประมาณรายจ่ายมากกว่า ประมาณการรายได้ อย่างต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่า 10 เงินคลัง = 1,912,725 ล้านบาท
สหรัฐอเมริกา	ขาดดุล 587 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ถ้าหากวัดเป็นร้อยละของผลิตภัณฑ์ มวลรวมในประเทศรายได้จะอยู่ที่ร้อยละ 17.8 GDP จะสูงกว่าค่าเฉลี่ย ทางประวัติศาสตร์ตั้งแต่ปี 1980-2015 อยู่ที่ร้อยละ 17.4 ค่าใช้จ่าย ของ GDP ร้อยละ 20.9 สูงกว่าค่าเฉลี่ยประมาณร้อยละ 20.6 ของตัว GDP เล็กน้อย การขาดดุลของ GDP เท่ากับร้อยละ 3.2 ซึ่งเท่ากับ ค่าเฉลี่ยในอดีตที่ผ่านมา
สหราชอาณาจักร (อังกฤษ)	การขาดดุลได้ลดลง 3 ไตรมาสจากช่วงหลังสงครามซึ่งอยู่ที่ระดับ 9.9% ของ GDP ในปี พ.ศ. 2552-2553 เป็นร้อยละ 2.3 ในปี 2559-2560 ซึ่งเป็นระดับต่ำที่สุดนับตั้งแต่เกิดวิกฤตการเงิน
สาธารณรัฐ สิงคโปร์	งบประมาณแบบเกินดุล
สาธารณรัฐ เกาหลี	นโยบายงบประมาณแบบขาดดุล โดยมีงบประมาณรายจ่ายมากกว่า ประมาณการรายได้ อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ด้านนโยบายการคลัง (Fiscal Policy) และนโยบายการเงิน (Monetary policy) ของประเทศไทยและกลุ่มประเทศเป้าหมาย

ประเด็น/ ประเทศ	นโยบายการคลัง (Fiscal Policy) และนโยบายการเงิน (Monetary policy)
ไทย	<p>รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับความต่อเนื่องในการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และนโยบายของรัฐบาลให้ประสบผลสำเร็จและเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นการวางรากฐานประเทศอย่างยั่งยืนในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์และเชิงพื้นที่ ด้วยการเร่งเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจภายในประเทศ ลดความเหลื่อมล้ำ ยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ควบคู่กับการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการเสริมสร้างศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างสมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ความมั่นคง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งได้น้อมนำ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มาเป็นแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ</p>
สหรัฐอเมริกา	<p>นโยบายการคลังของนายโดนัลด์ ทรัมป์ ประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา และมีผลกระทบต่อข้อกำหนดเพดานการใช้จ่ายของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ทำให้รัฐบาลกระตุ้นเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นจากการใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นของรัฐบาล ดังนั้น รัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้กำหนดลดภาษีและเพิ่มการใช้จ่ายธนาคารกลางสหรัฐอเมริกาได้ตัดสินใจขึ้นดอกเบี้ย</p>

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ด้านนโยบายการคลัง (Fiscal Policy) และนโยบายการเงิน (Monetary policy) ของประเทศไทยและกลุ่มประเทศเป้าหมาย

ประเด็น/ ประเทศ	นโยบายการคลัง (Fiscal Policy) และนโยบายการเงิน (Monetary policy)
สหราชอาณาจักร (อังกฤษ)	<p>สนับสนุนการสร้างบ้านมากขึ้นการจัดการที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นในตอนท้ายของรัฐสภานี้ถึงระดับสูงสุดนับตั้งแต่ปี พ. ศ. 2513 เพื่อให้บ้านมีราคาไม่แพงในระยะยาวและช่วยผู้ที่ปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของบ้านเตรียมพร้อมสำหรับการออกจากสหภาพยุโรปและมั่นใจได้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างราบรื่นโดยการจัดสรรเงินเพิ่มอีก 3 พันล้านปอนด์สำหรับรัฐบาล</p> <p>จัดตั้งสหราชอาณาจักรเป็นผู้นำระดับโลกในด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เทคโนโลยีที่น่าสนใจเทคโนโลยีไร้คนขับรถวิทยาศาสตร์เพื่อชีวิต</p> <p>ให้ทุกคนมีทักษะที่จะประสบความสำเร็จในเศรษฐกิจยุคใหม่และได้รับค่าจ้างที่ดีขึ้น</p> <p>ขยายกองทุนเพื่อการผลิตเพื่อการผลิตแห่งชาติ (National Productivity Investment Fund : NPIF) เพื่อสนับสนุนนวัตกรรมปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของสหราชอาณาจักรและสนับสนุนยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมที่ทันสมัยของรัฐบาล</p> <p>ลงทุนเงินกว่า 6.3 พันล้านปอนด์สำหรับ NHS เพื่อปรับปรุงบริการด้านบริการลดเวลาในการรอคอยและปรับปรุงประสิทธิภาพในการรักษาหลังจากได้รับการแนะนำและเพื่อเปลี่ยนและรวมการดูแลผู้ป่วยให้การสนับสนุนเพิ่มเติมในระยะสั้นสำหรับครัวเรือนเพื่อลดค่าครองชีพและเพิ่มค่าจ้างสำหรับค่าแรงขั้นต่ำ (National Living Wage : NLW)</p>

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ด้านนโยบายการคลัง (Fiscal Policy) และนโยบายการเงิน (Monetary policy) ของประเทศไทยและกลุ่มประเทศเป้าหมาย (ต่อ)

ประเด็น/ ประเทศ	นโยบายการคลัง (Fiscal Policy) และนโยบายการเงิน (Monetary policy)
สาธารณรัฐ สิงคโปร์	ระบบเศรษฐกิจแบบเปิด (Open Economy) รัฐบาลสิงคโปร์แจก “อั่งเปา” ให้กับประชาชนชาวสิงคโปร์ ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของระบบขนส่งมวลชนทางราง อุดหนุนในด้านอื่น ๆ เช่น ระบบประกันสุขภาพในประเทศ การขึ้นภาษียาสูบ อัตราภาษีสรรพสามิตสำหรับผลิตภัณฑ์ยาสูบเพิ่ม ขึ้นร้อยละ 10
สาธารณรัฐ เกาหลี	นโยบายการอ่อนตัวของค่าเงินเยนที่ส่งผลกระทบต่อสินค้าส่งออกของเกาหลีและการชะลอตัวของอุปสงค์ภายในประเทศ จาก ปัญหาน้ำมันในครัวเรือนและการออมที่ลดลง ทั้งนี้ ภาคการส่งออกของ เกาหลีได้ซึ่งมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 57 ของ GDP ถือเป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ

จากข้อมูลข้างต้นสามารถเปรียบเทียบข้อมูลทางการคลังของไทย ประเทศกลุ่มเป้าหมาย อันได้แก่ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร สาธารณรัฐ สิงคโปร์ และสาธารณรัฐเกาหลี โดยพิจารณา 6 เรื่องด้วยกัน ได้แก่ รายได้ของ รัฐบาล (Government Revenue) รายจ่ายของรัฐ (Public Expenditure) หนี้สาธารณะ (Public Debt) งบประมาณแผ่นดิน (Government Budget) นโยบายการคลัง (Fiscal Policy) และนโยบายการเงิน (Monetary policy) สามารถสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาการคลังภาครัฐไทยได้ดังนี้

1. การจัดทำงบประมาณและประมาณการทางการคลังรวมถึงการวิเคราะห์และบริหารจัดการความเสี่ยงทั้งในระยะปานกลางถึงระยะยาว โดยเฉพาะการจัดทำและนำเสนอกรอบการคลังระยะปานกลาง การเสนอแผนการลงทุนภาครัฐระยะปานกลาง การวิเคราะห์ความอ่อนไหวทางการคลังภายใต้ข้อสมมติฐานทางเศรษฐกิจมหภาคที่สำคัญ การวิเคราะห์ความยั่งยืนทางการคลังระยะยาว และการระบุความเสี่ยงทางการคลังสำคัญที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตเป็นสิ่งที่รัฐพึงให้ความสำคัญ และกำหนดแนวทางในการดำเนินการที่ชัดเจน

2. การแก้ไขช่องโหว่ทางกฎหมายในการใช้เงินในระบบงบประมาณ เงินกู้นอกงบประมาณ และการใช้เงินคงคลัง อันเกิดจากลักษณะเฉพาะของปัจจัยเชิงสถาบันของประเทศไทย ซึ่งส่วนหนึ่งอยู่ระหว่างกระบวนการปฏิรูปกฎหมายการคลังที่เกี่ยวข้องและคาดว่าจะสามารถประกาศใช้ได้ในอนาคต

3. รัฐควรพัฒนาและเพิ่มกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการงบประมาณ ตั้งแต่ขั้นตอนการจัดทำงบประมาณ จนถึงขั้นตอนการติดตามและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งจะช่วยยกระดับของความโปร่งใสในระบบงบประมาณในปัจจุบันให้ดีขึ้นได้ โดยจัดทำเอกสารงบประมาณและเผยแพร่ข้อมูลที่แสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้จ่ายเงินงบประมาณที่ยังขาดอยู่หรือที่ยังมีระดับของการเปิดเผยข้อมูลตามเกณฑ์สากลให้เพียงพอและมีความครอบคลุมและสมบูรณ์มากขึ้น นอกจากนี้การเผยแพร่รายงานทางการคลังแก่สาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารงบประมาณที่ได้รับอนุมัติและรายงานการเงินแผ่นดิน ควรเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและทันทั่วถึง เพื่อให้การติดตามงบประมาณเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. จัดตั้งหน่วยงานที่สามารถวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินนโยบายการคลังได้อย่างอิสระและทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของฝ่าย

นิติบัญญัติรวมทั้งทำหน้าที่สื่อสารสู่สาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ กระบวนการพิจารณา รายงานการตรวจสอบจากองค์กรอิสระ อาทิ สำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดิน ฯลฯ โดยฝ่ายนิติบัญญัติ และกระบวนการ ติดตามผลการ ปรับปรุงแก้ไข ควรได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งรัฐบาลควร เพิ่มการสนับสนุน การทำงานขององค์กรอิสระ ทั้งในด้านทรัพยากรและ กำลังคน เพื่อให้การทำหน้าที่ตรวจสอบหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหมดของรัฐบาล รวมถึงรัฐวิสาหกิจและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างทั่วถึง

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. (2555). **คู่มือการค้าและการลงทุน สาธารณรัฐสิงคโปร์**. กรุงเทพฯ : สำนักข่าวพาณิชย์ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **รายงานภาวะเศรษฐกิจไปรษเทศ ปี 2560**. จาก:http://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=5851&filename=index
- สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโซล. (2556). **ภาพรวมเศรษฐกิจของเกาหลีใต้**. ออนไลน์จาก : <http://www.thaiembassy.org/seoul/th/business>.
- สัญญา เคนาภูมิ และวัชรภรณ์ จันทะนุกุล. (2559). **การจัดการคลังภาครัฐ: วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2559) .
- โพสต์ทูเดย์. (2560). **กรมบัญชีกลางแจงหลังมีข้อครหาเงินคงคลังลดลง**. ออนไลน์จาก : <https://www.posttoday.com/finance/news/512870>.

- มติชนรายวัน. (2559). **คอลัมน์ Think Tank: หนี้สาธารณะท่วม เรื่องปวดหัวของผู้กำหนดนโยบาย**. ออนไลน์ จาก : https://www.matichon.co.th/foreign/news_253983.
- สำนักงานประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2560). **งบประมาณโดยสังเขปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**. กรุงเทพฯ : สำนักงานประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานประมาณของรัฐสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561). รายงานการวิเคราะห์ร่าง **พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2560). **การดำเนินนโยบายการคลังของรัฐบาล**. ออนไลน์จาก : <https://gnews.apps.go.th/news?news=13918>.
- รายงานการค้าไทย-สหรัฐฯ ของสินค้าลงทุนและสินค้าศักยภาพคลัง. (2561). <http://www.commercethaiusa.org/oca/index.php> สืบค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2561.
- OFFICE OF COMMERCIAL AFFAIRS, WASHINGTON, DC. (2560). **รายงานสรุปภาวะเศรษฐกิจการค้าสหรัฐฯ**. สำนักงานพาณิชย์ในต่างประเทศ ณ กรุงวอชิงตัน
- Rosen, Harvey S. (2005). **Public Finance**. 7th ed. New York : Mc Graw-Hill,
- Eckstein, Otto. (1967). **Public Finance**. 2nd New jersey : Prentice-Hall
“[ARCHIVED CONTENT] PESA 2007”. *Hm-treasury.gov.uk*. Archived from the original on 29 January 2013. Retrieved 1 April 2010.
“Autumn Statement 2016”. November 2016. Section 1.4.

“**Central Government Supply Estimates 2012–13; Vote on Account, HC 1756**” (PDF). February 2012. p. 3. Archived from the original (PDF) on 10 February 2014.

“**Central Government Supply Estimates (2011–12): Main Supply Estimates**” (PDF). 26 April 2011. Archived from the original (PDF) on 10 February 2014. “Autumn Budget 2017”. November 2017.

International Monetary Fund. (2017). **World Economic Outlook October 2017**. Washington, DC,

Ministry of Finance. (2017). **Analysis of REVENUE AND EXPENDITURE Financial Year 2017**. From: https://www.singaporebudget.gov.sg/data/budget_2017/download/FY2017_Analysis_of_Revenue_and_Expenditure.pdf

Straitstimes. (2018b). **Singapore Budget 2018 : GST to be raised from 7% to 9% sometime between 2021 and 2025**. From : <https://www.straitstimes.com/singapore/singapore-budget-2018-gst-to-be-raised-from-7-to-9-sometime-between-2021-and-2025>

The Inland Revenue Authority of Singapore (IRAS). (2017). **IRAS Annual Report 2016/17**. From: <https://www.iras.gov.sg/irashome/News-and-Events/Newsroom/Media-Releases-and-Speeches/Media-Releases/2017/IRAS-Annual-Report-2016/17/>

อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ
องค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล
**Inuence of Work Motivation on Organizational
Engagement of Supportive Staff of Mahidol University**

อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา¹ คำรณ โชนะโชติ²

Aphisit Kunnaworapanya¹ Khamron Chotanachote²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเพื่อศึกษา 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล 2) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล และ 4) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 362 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาโร ยามาเน (Taro Yamané) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 และคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสัดส่วนของส่วนงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งระดับชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 สถิติ

¹นักทรัพยากรบุคคล (ผู้ชำนาญการพิเศษ) คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
email : aphisit.kun@mahidol.ac.th

²เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ผู้ชำนาญการพิเศษ) คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
email : khamron.cho@mahidol.ac.th

ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t -test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก

2. ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านอารมณ์ ความรู้สึกรู้สึกรู้ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความต่อเนื่อง

3. ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และสถานภาพของบุคลากรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 50.0

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ($r = 0.758$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถร่วมพยากรณ์ได้ดี ประกอบด้วย ด้านความดีความชอบ (X_{14}) ด้านลักษณะของเนื้องาน (X_3) ด้านการยอมรับ (X_2) ด้านเงื่อนไขการงาน (X_{10}) ด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร (X_9) ด้านความสัมพันธ์

กับผู้ร่วมงาน (X_{12}) ด้านการบริหารและการจัดการ (X_7) ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ (X_4) ด้านความยุติธรรม (X_{13}) ด้านความก้าวหน้า (X_5) และด้านสถานะทางสังคม (X_6) ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.855 ค่าประสิทธิภาพการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.730 สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 72.2 มีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ ± 0.251 และมีค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 0.762 โดยสามารถสร้างสมการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ } Y' = 0.762 + 0.224 (X_{14}) + 0.264 (X_3) + 0.318 (X_2) + 0.092 (X_{10}) + -0.203 (X_9) + 0.112 (X_{12}) + 0.158 (X_7) + -0.154 (X_4) + 0.065 (X_{13}) + -0.116 (X_5) + 0.076 (X_6)$$

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน } Z' = 0.320 (X_{14}) + 0.321 (X_3) + 0.397 (X_2) + 0.128 (X_{10}) + -0.284 (X_9) + 0.129 (X_{12}) + 0.193 (X_7) + -0.123 (X_4) + 0.112 (X_{13}) + -0.146 (X_5) + 0.082 (X_6)$$

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

This research is aimed (1) to study the work motivation and organizational engagement among the supportive staff of Mahidol University, (2) to compare the organizational engagement among the supportive staff of Mahidol University differentiated by personal factors, (3) to study the relationship between the work motivation and organizational engagement, and (4) to study the work motivation factors toward the organizational engagement among the supportive staff of Mahidol University. The sample in

this study included 362 supportive staff of Mahidol University, Taro Yamane was used to calculate a sample size ($\alpha = 0.05$), stratified random sampling method was also applied. The structured questionnaires with the reliability of 0.96% were designed to collect data. Statistics for data analysis included frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, F-test, Pearson's product-moment correlation, and Stepwise Multiple Regression Analysis ($p = 0.05$). The study revealed that:

1. Work motivation among the supportive staff of Mahidol University appeared in a high level in general view and also appeared in a high level in individual factors including Motivation factor and Maintenance factor.

2. Supporting staff of Mahidol University have an organizational engagement in a high level in general view and also appeared in a high level in individual factors including 1) Affective commitment, 2) Normative commitment and 3) Continuance commitment respectively.

3. The difference in gender does not affect the organizational engagement of the staff, but the difference in age, education, work period, and personnel status reported a significant difference in the organizational engagement at $p=0.05$.

4. Work motivation and organizational engagement reported a high positive relationship ($r = 0.758$) at $p=0.05$, when considering each aspect, it is found that work motivation is significantly related to every aspect of organizational engagement at $p=0.05$.

5. Work motivation affects organizational engagement and could be used to predict the level of organizational engagement. These factors included: Credit (X14), Job Description (X3), Recognition (X2), Work Conditions (X10), Relationship with Executives (X9), Relationship with Colleagues (X12), Management and Administration (X7), Responsible Tasks (X4), Justice (X13), Career Advancement (X5), and Social Status (X6) respectively, with $R = 0.855$, and $(R^2) = 0.730$, meaning that the equation is capable of predicting the overall organizational engagement with 72.2% with 0.251 accuracy, and have the raw score prediction constant = 0.762 and the predictive equations are as follows:

$$\text{Raw Score Predictive Equation } Y' = 0.762 + 0.224 (X_{14}) + 0.264 (X_3) + 0.318 (X_2) + 0.092 (X_{10}) + -0.203 (X_9) + 0.112 (X_{12}) + 0.158 (X_7) + -0.154 (X_4) + 0.065 (X_{13}) + -0.116 (X_5) + 0.076 (X_6)$$

$$\text{Standard Score Predictive Equation } Z' = 0.320 (X_{14}) + 0.321 (X_3) + 0.397 (X_2) + 0.128 (X_{10}) + -0.284 (X_9) + 0.129 (X_{12}) + 0.193 (X_7) + -0.123 (X_4) + 0.112 (X_{13}) + -0.146 (X_5) + 0.082 (X_6)$$

Keywords : work motivation, organizational engagement, supportive staff, Mahidol University

บทนำ

ในสภาพปัจจุบันแต่ละองค์กรต่างก็มีจุดมุ่งหมายสำคัญที่ต้องการให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ต้องอาศัยความร่วมมือจาก ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร ดังนั้น องค์กรจึงพยายามหาทางที่จะปรับปรุง

บริหารงานให้ดีขึ้น ซึ่งในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ในทางการจัดการนั้นเรามีปัจจัยเข้า 4 M's ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ การจัดการเงิน วัสดุและอุปกรณ์ ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างขององค์กร ดังนั้น การบริหารงานบุคคล จึงเป็นภารกิจที่ยิ่งใหญ่และยุ่งยากของผู้บริหารที่ต้องใช้ความรู้และความเข้าใจถึงหลักการจัดการทรัพยากรบุคคลภายใต้การดูแลของตน ซึ่งการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ส่วนสำคัญของกระบวนการวางแผน โดยจะต้องดูแลให้มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอกับการบริหารงาน และจัดให้เหมาะสมกับตำแหน่ง ตลอดจนรักษาให้สมาชิกในองค์กรได้ทุ่มเทจิตใจให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ ซึ่งวิธีการที่ผู้บริหารจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานที่ดีที่สุด คือ การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์กร (ฉันทนา งามบุญฤทธิ์, 2548) ซึ่งการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานจำนวนมาก ต้องอาศัยการปฏิบัติงานที่มีเป้าหมายร่วมกัน นั่นคือการใช้กฎเกณฑ์และระเบียบเพื่อทำให้งานบรรลุเป้าหมาย ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรย่อมมีความต้องการส่วนบุคคลติดตามมาด้วย เมื่อผู้ปฏิบัติงานเข้ามารับตำแหน่งก็หวังที่จะได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจ และปฏิบัติงานอยู่ต่อไปตราบเท่าที่เขายังมีความพอใจ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความสำคัญต่อผลผลิตขององค์กร ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากตัวผู้ปฏิบัติงานเองก็จะมีผลต่อการปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพสูง และถ้าองค์กรใดหากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก็จะเป็นสาเหตุทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจเป็นส่วนสำคัญในการที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรและค่าตอบแทนก็เป็นเรื่องสำคัญ กล่าวคือ การที่ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจเข้าร่วมปฏิบัติงานกับองค์กร พร้อมทั้งปฏิบัติหน้าที่ตามที่ต้องการต่องานนั้น เพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าตอบแทนที่องค์กรเสนอให้ หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้ ผู้ปฏิบัติงานจะลาออกไปเพื่อหาองค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการในส่วนนี้ได้ หรืออาจมีผู้ปฏิบัติงานบางส่วนตัดสินใจที่จะไม่ลาออก แต่ลดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลงเพื่อให้งานนั้นผ่านพ้นไปแบบวันต่อวัน เป็นการปฏิบัติงานโดยไม่มี ความผูกพันต่อองค์กรหรือผูกพันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ปรากฏการณ์เช่นนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและประสิทธิผลขององค์กรและสิ่งที่จะตามมาคือ ความสูญเสียไม่ว่าจะเป็นส่วนของผลประกอบการ ชื่อเสียง ความนิยมขององค์กร แต่ความสูญเสียที่สำคัญที่สุด คือ ทรัพยากรบุคคลนั่นเอง มาวเดย์ และคณะ (Mowday et al, 1979) กล่าวว่า การสร้างความผูกพันต่อองค์กรในผู้ปฏิบัติงานถือเป็นการบริหารจัดการที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้ องค์กรสามารถบำรุงรักษาผู้ปฏิบัติงานไว้กับองค์กรได้นาน หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มี ความผูกพันต่อองค์กรหรือมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยลง ทั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์กรนับว่ามีความเกี่ยวข้องกับการลาออกจากงานหรือเปลี่ยนงาน การขาดงาน การลางาน และการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ดังที่พิชญากุล ศิริปัญญา (2545) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย เขาจะ ลาออกจากองค์กรได้ หรือหากยังปฏิบัติงานต่อไปเขาก็จะปฏิบัติงานโดยไม่มี ตั้งใจและไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอในการที่จะ สร้างแรงจูงใจและเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ อย่างไร และจะหาอย่างไรให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับค่านิยมขององค์กรและ พร้อมทั้งจะทุ่มเทพลังอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ขณะเดียวกัน ก็พร้อมที่จะดำรง

รักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ดังนั้น บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์จะลดลงและสามารถที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้ในระยะที่ยาว (สำราญ บุณรักษา, 2539 อ้างใน จิระชัย ยมเกิด, 2549) เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนลดลง แต่หน้าที่ความรับผิดชอบหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอื่น ๆ นั้นเพิ่มขึ้น

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการศึกษาแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรว่ามีความสัมพันธ์หรือต่างกันหรือไม่ อย่างไร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างไร ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลและแนวทางให้แก่ผู้บริหารองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า ผลการปฏิบัติงานทุกระดับสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและความผูกพันให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

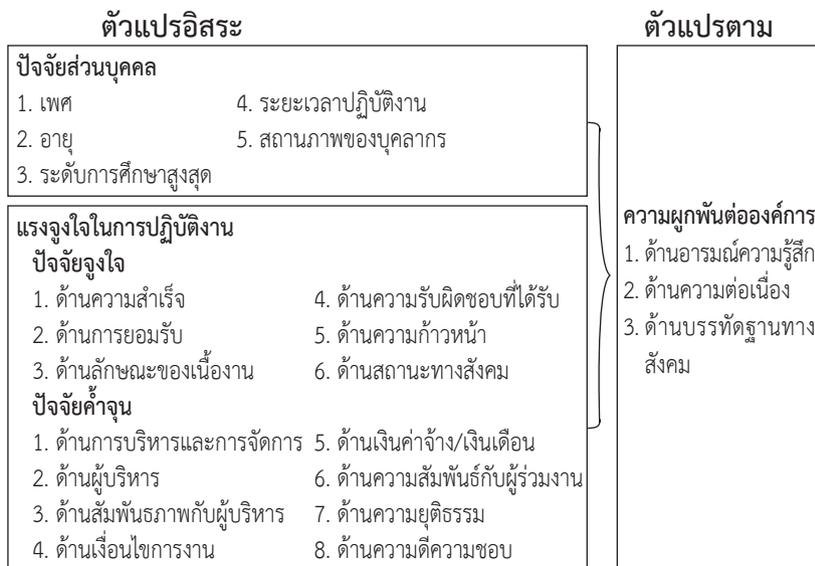
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล

4. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวความคิด เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory) หรือทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg's Two-Factors Theory) (Frederick Herzberg, 1959 อ้างใน เจริญผล สุวรรณโชติ, 2551) และทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของเมเยอร์ อัลเลน และเกลแลทลี (Mayer Allen and Gellatly's Commitment Theory) (Mayer Allen and Gellatly, 1984 อ้างใน ธนวรรณ สุระธรรมนิติ, 2549) โดยสรุปกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร
 - 1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยาเขตศาลายา) ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว และพนักงานวิทยาลัย จำนวน 3,756 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2561)
 - 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 362 คน โดยใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamané) มีระดับความเชื่อมั่นในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% และคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสัดส่วนของส่วนงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งระดับชั้น (Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นแผนการสุ่มตัวอย่างที่มีการแบ่งส่วนงานต่าง ๆ ในประชากรออกเป็นกลุ่ม แล้วคัดเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรแต่ละกลุ่มมาให้ครบทุกกลุ่ม
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ Herzberg กับความผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล ตามแนวคิดของ Allen and Gellatly ในด้านสหสัมพันธ์และการส่งผลต่ออิทธิพลความผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล

1) ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาปฏิบัติงาน และ สถานภาพของบุคลากร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับ ลักษณะของ หน่วยงาน ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความก้าวหน้า และสถานะทางสังคม และ (2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ การบริหารและการจัดการ ด้านผู้บริหาร สัมพันธภาพ กับผู้บริหาร เงื่อนไขการงาน เงินค่าจ้าง/เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความยุติธรรม และความดีความชอบ

2) ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้าน อารมณ์ความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย 6 เดือน (ตั้งแต่เดือน มีนาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2561)

ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

1. ทราบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างแรงจูงใจ การเสริมสร้างความผูกพัน และการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ทราบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อ องค์กรในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำไปสู่การเพิ่มขีด ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

3. ประโยชน์ในการพัฒนาองค์การด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ การปรับปรุง พัฒนาระบบ และโครงสร้างการบริหารงานของ

องค์การ อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ รวมถึงองค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ องค์การโดยรวมได้ และสามารถนำเสนอผลงานวิจัยต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อ เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาองค์การ ตลอดจน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานได้ ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยอรรถิพผลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพัน ต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวมข้อมูล จากหนังสือ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ การสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัยที่เกี่ยว กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การ และเพื่อให้การวิจัย เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยของเสนอรายละเอียดการดำเนินการ วิจัยตามลำดับ

311

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพัน ต่อองค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้มา สรุปผลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและดำเนินการสร้าง แบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC : Index of item objective congruence) ได้ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ที่มีความสอดคล้อง เท่ากับ 0.95 อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตั้งแต่ 0.67 ถึง 1.00 ซึ่งแสดงว่ามีความตรง ใช้ได้ดีตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามไปทำ try-out กับ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย

มहितล จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำผลที่ได้มาตรวจสอบความ เชื่อถือได้ (reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่า ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.98 และได้ค่าความ เชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.99

2. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ปัจจัย ส่วนบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลคะแนนเฉลี่ย โดยใช้วิธีการอิงเกณฑ์ใน การแปรความออกเป็น 5 ระดับ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วน ประมาณค่าระดับออกเป็น 5 ช่วง เกณฑ์พิจารณา ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00 คะแนน	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20 คะแนน	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40 คะแนน	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60 คะแนน	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80 คะแนน	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลผลของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Davis's Descriptors (อ้างใน ผ่องพรรณ ตรียมมงคล และสุภาพ ฉัตรภรณ์, 2541) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.70 หรือสูงกว่า	หมายถึง	ระดับความสัมพันธ์สูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.50-0.69	หมายถึง	ระดับความสัมพันธ์สูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.30-0.49	หมายถึง	ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.10-0.29	หมายถึง	ระดับความสัมพันธ์ต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.01-0.09	หมายถึง	ระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดทำหนังสือถึงผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC) ก่อนนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try Out)

2. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดทำหนังสือถึงภาคีวิชา/งานต่าง ๆ ภายในคณะวิทยาศาสตร์ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อทำการทดสอบ (Try Out) จำนวน 30 ชุด

3. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดทำหนังสือถึงส่วนงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยาเขตศาลายา) พร้อมแบบแบบสอบถามเพื่อแจกให้กับผู้ประสานงานในส่วนงานต่าง ๆ ตามจำนวนที่สุ่มตัวอย่างเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยาเขตศาลายา) ตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลคืนตามเวลาที่กำหนด

4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบหาความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล โดยได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 362 ชุด คิดเป็น 100% และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิธีการประมวลผลข้อมูล ภายหลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน จนได้แบบสอบถามทั้งหมด 362 ชุด จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t -test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-

moment correlation) และวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอผลการวิจัยในรูปของการบรรยายผลการวิจัย ดังนี้

314

1. ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.15) มีอายุเฉลี่ย 41.68 ปี อายุน้อยสุด 23 ปี อายุมากที่สุด 60 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 46.96) มีระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 15.82 ปี ระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำสุด 1 ปี ระยะเวลาปฏิบัติงานสูงสุด 37 ปี และมีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 76.24)

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54 คะแนน) และพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52 และ 3.56 คะแนน ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ด้านสถานะทางสังคม ด้านการยอมรับ และด้านลักษณะของเนื้องาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78, 3.73, 3.53, 3.52 และ 3.47 คะแนน ตามลำดับ) ส่วนด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07 คะแนน)

2) ปัจจัยค่าจุนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56 คะแนน ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความยุติธรรม ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านเงื่อนไขการทำงาน ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านความดีความชอบ ด้านผู้บริหาร และด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.69, 3.65, 3.56, 3.50, 3.49 และ 3.47 คะแนน ตามลำดับ) ส่วนด้านเงินค่าจ้าง/เงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40 คะแนน)

3. ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านอารมณ์ความรู้สึก ด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.94, 3.77 และ 3.59 คะแนน ตามลำดับ)

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1) เพศ พบว่า โดยรวมผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันในด้านอารมณ์ความรู้สึก และด้านความต่อเนื่อง แต่มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านบรรทัดฐานทางสังคม

2) อายุ พบว่า โดยรวมผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม

3) ระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม

4) ระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม

5) สถานภาพของบุคลากร พบว่า โดยรวมผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพของบุคลากรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพของบุคลากรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า โดยรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ($r = 0.758$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงระดับสูง ดังนี้

5.1 ปัจจัยจูงใจ

1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.309$)

2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.662$)

3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของเนื้องาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.692$)

4) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.367$)

5) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.487$)

6) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสถานะทางสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.333$)

5.2 ปัจจัยค้ำจุน

1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการบริหารและการจัดการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.583$)

2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.465$)

3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.590$)

4) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงื่อนไขการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.312$)

5) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินค่าจ้าง/เงินเดือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.512$)

6) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.526$)

7) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความยุติธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.516$)

8) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความดีความชอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.698$)

6. ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยนำตัวแปรมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพิจารณาตามตัวแปรที่เข้าสมการตามลำดับความสำคัญ การสร้างสมการพยากรณ์องค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เมื่อผู้วิจัยค้นหากลุ่มตัวแปรที่ดีที่สุดแล้ว จึงนำกลุ่มตัวแปรมาสร้างสมการถดถอย โดยการคำนวณหาค่า

สัมประสิทธิ์การถดถอยที่อยู่ในรูปคะแนนดิบ (B) และอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สมการถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple regression Analysis) พบว่า มีปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้ง 11 ด้าน สามารถร่วมพยากรณ์ตัวแปรเกณฑ์ได้ดี ประกอบด้วย ด้านความดีความชอบ (X_{14}) ด้านลักษณะของเนื้องาน (X_3) ด้านการยอมรับ (X_2) ด้านเงื่อนไขการทำงาน (X_{10}) ด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร (X_9) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (X_{12}) ด้านการบริหารและการจัดการ (X_7) ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ (X_4) ด้านความยุติธรรม (X_{13}) ด้านความก้าวหน้า (X_5) และด้านสถานะทางสังคม (X_6) ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.855 ค่าประสิทธิภาพการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.730 สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 72.2 มีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ ± 0.251 และมีค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 0.762 โดยสามารถสร้างสมการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ } Y' = 0.762 + 0.224 (X_{14}) + 0.264 (X_3) + 0.318 (X_2) + 0.092 (X_{10}) + -0.203 (X_9) + 0.112 (X_{12}) + 0.158 (X_7) + -0.154 (X_4) + 0.065 (X_{13}) + -0.116 (X_5) + 0.076 (X_6)$$

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน } Z' = 0.320 (X_{14}) + 0.321 (X_3) + 0.397 (X_2) + 0.128 (X_{10}) + -0.284 (X_9) + 0.129 (X_{12}) + 0.193 (X_7) + -0.123 (X_4) + 0.112 (X_{13}) + -0.146 (X_5) + 0.082 (X_6)$$

จากผลการวิจัย พบว่า ค่าประสิทธิภาพการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.730 อาจเป็นเพราะการวิจัยดังกล่าวเป็นการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดล (ศาลายา) จึงอาจมีความคลาดเคลื่อนทั้งตัวของข้อคำถามและตัวของผู้ตอบ

แบบสอบถาม และมีอีกหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ยังไม่ได้
สอบถามในการวิจัยในครั้งนี้

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอนระหว่างแรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยทดสอบความแตกต่าง
ของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว ปรากฏ ดังนี้

1. ถ้าตัวแปรด้านความดีความชอบ (X_{14}) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย
จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.320 หน่วย มีทิศทางเดียวกันกับ
ความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

2. ถ้าตัวแปรด้านลักษณะของเนื้องาน (X_3) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย
จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.321 หน่วย มีทิศทางเดียวกันกับ
ความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

3. ถ้าตัวแปรด้านการยอมรับ (X_2) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.397 หน่วย มีทิศทางเดียวกันกับความ
ผูกพันต่อองค์กร โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

4. ถ้าตัวแปรด้านเงื่อนไขการงาน (X_{10}) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย
จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.128 หน่วย มีทิศทางเดียวกันกับ
ความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

5. ถ้าตัวแปรด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บริหาร (X_9) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย
จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น -0.284 หน่วย มีทิศทางเดียวกัน
กับความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

6. ถ้าตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (X_{12}) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1
หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.129 หน่วย มีทิศทาง
เดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

7. ถ้าตัวแปรด้านการบริหารและการจัดการ (X_7) มีหน่วยเพิ่มขึ้น
1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.193 หน่วย มีทิศทาง
เดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

8. ถ้าตัวแปรด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ (X_4) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น -0.123 หน่วย มีทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

9. ถ้าตัวแปรด้านความยุติธรรม (X_{13}) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.112 หน่วย มีทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

10. ถ้าตัวแปรด้านความก้าวหน้า (X_5) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น -0.146 หน่วย มีทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

11. ถ้าตัวแปรด้านสถานะทางสังคม (X_6) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.082 หน่วย มีทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

แนวทางการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิจัยอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล ในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นการนำเอาองค์ประกอบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม มาร่างเพื่อหาแนวทางการพัฒนา

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านความดีความชอบ ด้านลักษณะของเนื้องาน ด้านการยอมรับ ด้านเงื่อนไขการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านความรับ

ผิดชอบที่ได้รับ ด้านความยุติธรรม ด้านความก้าวหน้า และด้านสถานะทางสังคม ตามลำดับ และผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม มี 1 ด้าน คือ ด้านความต่อเนื่อง ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำผลการวิเคราะห์ไปหาแนวทางในการพัฒนาต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54 คะแนน) และพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ด้านสถานะทางสังคม ด้านการยอมรับ และด้านลักษณะของเนื้องาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78, 3.73, 3.53, 3.52 และ 3.47 คะแนน ตามลำดับ) ส่วนด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07 คะแนน) และ 2) ปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56 คะแนน ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความยุติธรรม ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านเงื่อนไขการทำงาน ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านความดีความชอบ ด้านผู้บริหาร และด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.69, 3.65, 3.56, 3.50, 3.49 และ 3.47 คะแนน ตามลำดับ) ส่วนด้านเงินค่าจ้าง/เงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40 คะแนน) เนื่องจากระบบดูแลความก้าวหน้าแม้ว่าจะมีความชัดเจน แต่มีขั้นตอนการเข้าสู่ตำแหน่งมีความซับซ้อน อีกทั้งรูปแบบของผลงานมีเกณฑ์กำหนดไว้ในระดับสูง ผู้ปฏิบัติงานบางคนไม่มีความรู้ และไม่ชำนาญการทำงานวิจัย จึงหมดกำลังใจในการพัฒนางาน ทำให้มีผู้ปฏิบัติงานเข้าสู่ตำแหน่งได้น้อย อีกทั้งระบบการเลื่อนเงินเดือนยังขาดความยุติธรรมไม่พิจารณาจากผลงานโดยแท้จริง และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่สามารถนำไปใช้วัดคุณค่าได้จริง โดยเฉพาะการประเมินสมรรถนะหลัก หรือ Competency

ดังนั้น ผู้บริหารควรเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งระดับบุคคลและระดับหมู่คณะ เสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้การควบคุมการดำเนินงานไปด้วยความราบรื่น อยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรม เกื้อกูลและจงใจให้สมาชิกในองค์กร เกิดความสร้างสรรค์ ในกิจการต่าง ๆ ในองค์กร และทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดความสุข สุขกาย สุขใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของณัฐชัย วงศ์ศุภลักษณ์ (2552) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานเขตการเดินรถที่ 1 องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จ ด้านลักษณะของเนื้องาน ด้านสถานะทางสังคม ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านเงื่อนไขการทำงาน และด้านความดีความชอบ ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความยุติธรรม ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บริหาร ด้านความก้าวหน้า ด้านผู้บริหาร และด้านเงินค่าจ้าง/เงินเดือน ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิจัยความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านอารมณ์ความรู้สึก ด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.94, 3.77 และ 3.59 คะแนน ตามลำดับ) เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ซึ่งระดับความผูกพันต่อองค์กรนั้น เป็นผลรวมที่เกิดขึ้นจากสภาวะจิตคือ ความรู้สึกผูกพันทางด้านจิตใจ ความรู้สึกผูกพันทางการคงอยู่ และ

ความรู้สึกผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน ดังนั้น องค์กรควรพยายามรักษาผู้ปฏิบัติงานของตนไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความต่อเนื่องและเพื่อจะได้ลงทุนในด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างคุ้มค่า และควรหาวิธีการเชิดชู ยกย่อง ให้รางวัล โบนัส ตำแหน่ง กับผู้มีความรู้ความสามารถ และแสดงการยกย่องในวันสำคัญของหน่วยงาน โดยไม่มีการแบ่งชนชั้น และเมื่อมีโอกาสควรยกย่องเป็นแบบอย่างให้กับผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ หรือหาโอกาสให้ผู้ประสบความสำเร็จมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนับเป็นการลงทุนที่ไม่สูงมากนัก แต่ยังผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรักและผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นต่อไป สอดคล้องกับผลงานวิจัยของณรรรัตน์ แป้นเมือง (2550) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสิน ภาค 9 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และสถานภาพของบุคลากรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุและระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยยังมีโอกาสที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ได้ง่ายกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากและมีระยะเวลาปฏิบัติงานนาน ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษา และสถานภาพของบุคลากรแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่าง เนื่องจากมหาวิทยาลัยมหิดล มีภาระงานและการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของณัฐชัย วงศ์ศุภลักษณ์ (2552) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานเขตการเดินรถที่ 1 องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลการศึกษา

พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ส่วนงานที่ปฏิบัติ ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันสูงมาก ($r = 0.758$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากปัจจัยทุกด้านมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพร้อมที่จะทุ่มเททั้งร่างกาย แรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด พร้อมอุทิศตนเพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ และถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นเท่าไรแนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรก็จะลดน้อยลงไป สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวาเลนไทน์ กอดคิน และลูซโร (Valentne, Godkin and Luecero, 2002) ที่ได้ศึกษาจริยธรรมกับความผูกพันและความเหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร พบว่า ค่านิยมทางจริยธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและความเหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

5. ผลการทดสอบการถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพิจารณาตามตัวแปรที่เข้าสมการตามลำดับความสำคัญ ผลการทดสอบ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และสามารถร่วมพยากรณ์ได้ดี ประกอบด้วย ด้านความดีความชอบ ด้านลักษณะของเนื้องาน

ด้านการยอมรับ ด้านเงื่อนไขการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ด้านความยุติธรรม ด้านความก้าวหน้า และด้านสถานะทางสังคม ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.855 ค่าประสิทธิภาพการทำงาน (R²) เท่ากับ 0.730 หมายความว่า สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 72.2 มีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ ± 0.251 และมีค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 0.762 เนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือการที่ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังจากการปฏิบัติงานนอกเหนือจากค่าตอบแทน ซึ่งความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน เกิดจากการที่องค์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ดี การกำหนดลักษณะขอบเขตงานที่ชัดเจน จะทำให้องค์กรสามารถกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน นำมาซึ่งความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และหากงานที่ได้รับประสบผลสำเร็จ แน่ใจว่าจะเกิดสัมพันธภาพที่ดีทั้งกับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่คุณภาพในการปฏิบัติงานและสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรพิจารณาด้านการบริหาร การบังคับบัญชา การควบคุมดูแล การตรวจสอบการแก้ไขและปรับปรุง รวมถึงการสร้างภาวะผู้นำและอื่นๆ เพื่อให้การปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงานมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการปฏิบัติงานของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานนั้นสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้ และสามารถสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานให้มีระดับที่สูงขึ้น และควรพิจารณาปรับฐานเงินเดือน

คำตอบแทน รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ให้สูงขึ้น เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

2. จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ด้านสถานะทางสังคม ด้านการยอมรับ และด้านลักษณะของเนื้องาน อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรรักษาระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรโดยรวมไว้ได้

3. ผู้บริหารควรเพิ่มการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานที่ดี รวมถึงเกณฑ์ในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม อีกทั้งควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ อย่างเสรี เพื่อเสริมสร้างให้การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพส่งผลกระทบต่อองค์กร ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ผลการดำเนินงาน หรือผลงานต่าง ๆ ขององค์กรให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงการบริหารและการจัดการและการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรอย่างเปิดเผยและโปร่งใส ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรด้วย

4. ผู้บริหารควรเสริมสร้างและให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานและเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่หากการบริหารและการจัดการ การกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมายของผู้บริหาร รวมถึงวัฒนธรรมขององค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าไม่มีความเหมาะสมหรือเห็นด้วย ก็อาจส่งผลให้ผู้ปฏิบัติ

งานไม่มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์การต่อไป หรือหากยังคงปฏิบัติงานอยู่ ก็อาจส่งผลถึงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน ดังนั้น ผู้บริหารควรทำความเข้าใจชี้แจงและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมาย การสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดี และสื่อสารทั่วทั้งองค์การเพื่อให้รับทราบอย่างทั่วถึง

5. ผู้บริหารควรพิจารณาเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การในรูปแบบต่าง ๆ โดยการให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การให้มากที่สุด เช่น การให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการบริหาร และการจัดการองค์การ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งจะช่วยให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์การมีความสัมพันธ์กันเพิ่มมากยิ่งขึ้น

แนวทางการพัฒนา

1. องค์การควรส่งเสริมและสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน เช่น การปรับเปลี่ยนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถ และตามวุฒิการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน
2. องค์การควรส่งเสริมและสนับสนุนผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ ความสามารถ มีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมาย และมอบหมายงานที่ท้าทายเพื่อพัฒนาความรู้และความคิดสร้างสรรค์
3. องค์การควรยกย่อง และชมเชยผู้ปฏิบัติงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ เป็นที่ยอมรับ และให้ความเป็นธรรมกับผู้ปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกัน
4. องค์การควรให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และจัดสถานที่ปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมและสะดวกในการปฏิบัติงาน

5. ผู้บริหารควรให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือในเรื่องการปฏิบัติงาน และมีความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา

6. เพื่อนร่วมงานควรมีความสามัคคีและความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีการสังสรรค์ตามโอกาส และให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขงานให้ดีขึ้น และไม่มีการแบ่งพรรค แบ่งพวกกันภายในองค์กร

7. องค์กรควรมีวิธีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน และจัดโครงสร้างการบริหารต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน

8. ผู้ปฏิบัติงานควรมีการวางแผนการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบด้วยตนเอง โดยไม่ต้องขอรับคำแนะนำ สามารถตัดสินใจ หรือมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ด้วยตนเอง

9. องค์กรควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้เป็นระบบ และมีความโปร่งใสในการบริหารจัดการองค์กร

10. องค์กรควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น มีโอกาสได้รับความรู้อื่น ๆ เพิ่มเติม มีเกณฑ์ความยุติธรรมในการพิจารณา ผลการปฏิบัติงาน และศึกษาหาความรู้ต่าง ๆ ที่สนใจด้วยตนเอง โดยองค์กรไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบอยู่เสมอ

11. องค์กรควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนหน้าที่การทำงานให้มีความเหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และยกระดับผู้ปฏิบัติงานให้มีเกียรติและชื่อเสียงในองค์กร

12. องค์กรควรให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้งานนั้นไม่อยู่ในความรับผิดชอบ แต่ก็เต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร แม้ว่าจะมีโอกาสที่จะเปลี่ยนงานใหม่ และเกิดความมั่นใจในการตัดสินใจที่มาปฏิบัติงานในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยจึงไม่สามารถอ้างอิงครอบคลุมทั่วทั้งมหาวิทยาลัยมหิดล ดังนั้น ผู้สนใจที่จะวิจัยครั้งต่อไป อาจวิจัยโดยศึกษาจากประชากรวิทยาเขตพญาไท วิทยาเขตบางกอกน้อย หรือวิจัยครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัยมหิดล หรือองค์การอื่นที่แตกต่างกันออกไป

2. ควรมีการวิจัยในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น การวิจัยเชิงเปรียบเทียบ กับองค์การต่าง ๆ ภายนอกมหาวิทยาลัยมหิดล การหาความสัมพันธ์เพื่อการทำนายพฤติกรรม การวิจัยเชิงคุณภาพ หรือการวิจัยแบบผสม (Mixed Method)

3. ควรมีการวิจัยกับตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ เช่น คุณภาพชีวิต ความสุขในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

จิระชัย ยมเกิด. (2549). **ความผูกพันของพนักงานบริษัทลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เจริญผล สุวรรณโชติ. (2551). **ทฤษฎีการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : เอกพิมพ์ไทย.

ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). **การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล**. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ฉันทนา งามบุญฤทธิ์. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไม้อัดไทย จำกัด**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- ณรรรัตน์ แป้นเมือง. (2550). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
ออมสิน ภาค 9. การศึกษาอิสระการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- ณัฐชัย วงศ์ศุภลักษณ์ (2552) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติ
งานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานเขตการเดินรถที่ 1
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย
อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ดารณี พานทอง พาลุสุข และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ. (2544). ทฤษฎีแรงจูงใจ.
พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์
ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยพัฒนาพานิช.
- ธนวรรณ สุระธรรมนิติ. (2549). ความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยองเขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพ
พรรณี.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย
SPSS. กรุงเทพมหานคร : บิสนิเนซฮาร์แอนด์ดี.
- ธำรงค์ดี คงคาสวัสดิ์. (2550). จะเสริมสร้างความผูกพันของคนต่อองค์กรเพื่อ
การดำรงรักษาไว้ได้อย่างไร?. วารสาร For Quality. 12(13) :
กรุงเทพมหานคร.
- นรา สมประสงค์. (2536). ทฤษฎีและแนวคิดในการบริหารการศึกษา.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ. (2549). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ :
จามจุรีโปรดักส์.

- ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์. (2541). การออกแบบการวิจัย ประชาชน. : กรุงเทพมหานคร.
- ประวิทย์ เอรารวรรณ. (2545). การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้าวิชาการ.
- พงศ์ หรดาล. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ส.
- พิชญากุล ศิริปัญญา. (2545). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2530). จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : กิ่งจันทร์การพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2561). สารจากอธิการบดี, มหาวิทยาลัยมหิดลในปัจจุบัน. สืบค้นวันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2561 จาก <https://mahidol.ac.th/th/welcome/>
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). ภาวะผู้นำและแรงจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : BK.Booknet.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.
- ลักขณา สรวิวัฒน์. (2539). จิตวิทยาเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วิภาพร มานพสุข. (2543). มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- สมพร สุทัศน์ีย์. (2542). มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2549). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สิทธิ์ ชีรสรณ์. (2551). **เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพัตรา สุภาพ. (2536). **เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่ : เน้นพฤติกรรม**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ.
- Cronbach, Lee J. (1984). **Essential of Psychological Testing**. 2nd ed., New York : Harper and Row.
- Ferguson, George A. (1981). **Statistical Analysis in Psychology and Education**. 3rd New York: McGraw-Hill Book Company.
- Mowday, R.T., Steers R.M. and Porter, L.W. (1979), “The Measurement of Organizational Commitment,” **Journal of Vocational Behavior**. 14 (2) : 113.
- Steers, R.M. (1977). “Antecedents and Outcome of Organization Commitment,” **Administrative Science Quarterly**, 35 (5) : 3–60.
- Steers, R.M. and Lyman, W.P. (1979). **Motivation and Work Behavior**. 2nd ed. New York : McGraw – Hill.
- Steers, R.M. (1983). **Introduction of Organization Behavior**. 2nd ed. Scott : Foreman.
- Steers, R.M. and Porter, L.W. (1983). **Motivation and Work Behavior**. 3rd ed. New York : McGraw - Hill.
- Steers, R.M. (1991). **Introduction Organization Behavior**. 4th ed. New York : Harper Collins.
- Valentne, S., Godkin, L. and Lucero, M. (2002). **Ethieal Context, Organizational Commitment and Person Organizational Fit**. (Online). Available : <http://www.proquest.umi.com/>.
- Vroom, V.H. (1970). **Management and Motivation**. Baltimore : Penguin.

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) ภาควิชา
มนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
**Expectation and Satisfaction of Students in the Doctor of
Philosophy Programme in Buddhist Studies (International),
Department of Humanities, Faculty of Social Sciences and
Humanities, Mahidol University**

วทีนา วัชรระรังษี¹ ประชุมพร คล้ายถอม²

Watina Watchararangsi¹ Prachumporn Klaythom²

334

บทคัดย่อ

Integrated Social Science Journal

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) (2) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) และ (3) เปรียบเทียบความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) จำนวน ทั้งหมด 13 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

¹นักวิชาการศึกษาและเจ้าหน้าที่หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

²เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และเลขานุการภาควิชามนุษยศาสตร์ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

โดยใช้ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านผู้สอน ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร และด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับค่าเฉลี่ย 4.21, 4.03, 3.97 และ 3.77 ตามลำดับ และความพึงพอใจของนักศึกษาด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านผู้สอน ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร และด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38, 4.25, 4.24 และ 4.11 ตามลำดับ การเปรียบเทียบโดยรวมแสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจอยู่สูงกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน

คำสำคัญ : ความคาดหวัง ความพึงพอใจ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต พุทธศาสนศึกษา

335

Abstract

This R2R study's objectives are (1) to study expectation of students in the Doctor of Philosophy Programme in Buddhist Studies (International); (2) to study satisfaction of students in the Doctor of Philosophy Programme in Buddhist Studies (International); and (3) to compare expectation and satisfaction of students in the Doctor of Philosophy Programme in Buddhist Studies (International). In this survey research, questionnaires were used to collect data from current thirteen students in the Doctor of Philosophy Programme in Buddhist Studies (International). The data were analyzed using frequency, average and standard deviation. Findings showed that the students' expectation

regarding instruction, instructors, extracurricular activities and services and facilities were in the high level with averages of 4.21, 4.03, 3.97 and 3.77 consecutively. The students' satisfaction regarding instruction, instructors, extracurricular activities and services and facilities were in the high level with averages of 4.38, 4.25, 4.24 and 4.11 consecutively. A comparison showed that the satisfaction levels are higher than the expectation levels in all aspects.

Keywords : expectation, satisfaction, students in the Doctor of Philosophy Programme, buddhist studies

336

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (หลักสูตรนานาชาติ) ชื่อภาษาอังกฤษคือ Doctor of Philosophy Program in Buddhist Studies (International Program) ส่วนชื่อปริญญาและสาขาวิชา ชื่อเต็มภาษาไทยคือ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (พุทธศาสนศึกษา) ใช้ชื่อย่อคือ ปร.ด. (พุทธศาสนศึกษา) ชื่อเต็มภาษาอังกฤษคือ Doctor of Philosophy (Buddhist Studies) และชื่อย่อคือ Ph.D. (Buddhist Studies) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) ได้รับอนุมัติในปี พ.ศ. 2550 และในปัจจุบันเป็นหลักสูตรฉบับปรับปรุงใหม่ ปี พ.ศ. 2556 หลักสูตรฯ มีการเปิดสอน 2 วิชาเอก คือ วิชาเอกพระพุทธศาสนา ฝ่ายเถรวาท และวิชาเอกพระพุทธศาสนาฝ่ายมหายานและวัชรยาน ระบบการจัดการศึกษาใช้ระบบการจัดการศึกษาแบบหน่วยกิตระบบทวิภาค ตามประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

พ.ศ. 2552 ได้ระบุว่าหลักสูตรจะต้องมีการประเมินเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทุก ๆ 5 ปี (หน้า.2) ในปี พ.ศ. 2556 ได้มีการปรับปรุงหลักสูตรไปครั้งหนึ่งแล้ว และในปี พ.ศ. 2560 นี้ จะถึงเวลาการปรับปรุงหลักสูตรตามวงรอบ 5 ปีอีกครั้งหนึ่ง ผู้วิจัยมีฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรฯ ซึ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะสนับสนุนการดำเนินงานในส่วนนี้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีดำริที่จะดำเนินการวิจัย R2R (Routine to Research) เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) และนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลสนับสนุนกระบวนการปรับปรุงหลักสูตรตามวงรอบดังกล่าว

R2R เป็นคำย่อของ “Routine to Research” ซึ่งแปลว่า “งานประจำสู่งานวิจัย” โดยมีหลักการสำคัญว่าเป็น “การใช้ข้อมูลและประสบการณ์จากงานการทำงานประจำธรรมดา ๆ ทั่ว ๆ ไป ในการสร้างความรู้” (วิจารณ์ พานิช, 2551: 12) R2R เป็นงานวิจัยแบบง่าย เพราะเป้าหมายไม่ใช่ความเป็นเลิศทางวิชาการ แต่เป้าหมายเป็นการพัฒนางานที่บุคลากรรับผิดชอบ นอกจากนี้ R2R ยังเป็นการพัฒนาคน เพราะทำให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองผ่านการเรียนรู้ที่จะทำวิจัยในงานของตนเอง และเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เรียนรู้และพัฒนางาน (วิจารณ์ พานิช, 2551: 14-15) เริ่มแรก R2R มีการใช้ในวงการแพทย์และสาธารณสุขอย่างประสบความสำเร็จมาก่อน เช่น ในปี พ.ศ. 2547 มีการจัดตั้งคณะกรรมการและหน่วยงานพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยขึ้นเพื่อส่งเสริมการทำ R2R ของบุคลากรในโรงพยาบาลศิริราช ต่อมาจึงมีการส่งเสริมให้นำ R2R มาพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วย ดังเช่นที่นายแพทย์เกษม วัฒนชัย องคมนตรี ได้กล่าวสนับสนุนไว้ในประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากงานประจำสู่งานวิจัย Routine to Research (R2R) ครั้งที่ 5 เรื่อง “วิถี R2R: เรียบง่ายคุณภาพ ครบวงจร” ว่าควรจะนำ R2R เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีด้วย (มุกดา สีสถานุচিত, 2558 : 224-225)

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) จากการประมวลคำอธิบายของนักวิชาการต่าง ๆ เช่น เพชรี หาลาก (2538 : 10-11) พิษายกร กาศสกุล (2545 : 11) และรมิตา วารีย์ (2546 : 9) สามารถสรุปได้ว่าความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การคาดคะเนล่วงหน้าว่าสิ่งหนึ่ง ๆ ควรจะมีลักษณะอย่างไร การคาดคะเนมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองความต้องการ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมบางอย่าง เช่น แสวงหา หรือหลีกเลี่ยง ในด้านการให้บริการ ถ้าลูกค้ามีความคาดหวังถึงสิ่งที่ดี ก็จะส่งผลให้มีแรงจูงใจ และมีพฤติกรรมที่มุ่งเข้ารับการบริการ และยิ่งบุคคลได้รับความพึงพอใจตามความคาดหวังเท่าใด เขาก็จะยิ่งมีความคาดหวังเช่นนั้นต่อไปหรือมีในระดับที่มากขึ้น นอกจากนี้ เมื่อประมวลคำอธิบายของนักวิชาการ เช่น หลุย จำปาเทศ (2533 : 8) อุทัยพรรณ สุกใจ (2545 : 18) และปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 122) แล้ว พบว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวก เช่น เป็นความสุข ความชอบ ความยินดี ที่ได้จากการได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ความพึงพอใจส่งผลต่อแรงจูงใจและพฤติกรรมทำให้ลูกค้ามีความต้องการเข้ารับการบริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ความคาดหวังและความพึงพอใจจึงมีความสัมพันธ์กัน ความพึงพอใจของบุคคลเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง และในทางกลับกัน เมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจความคาดหวังก็จะดำรงอยู่ต่อไปหรือมีมากขึ้น ด้วยเหตุนี้งานวิจัยเรื่องนี้จึงศึกษาทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจจะช่วยให้เห็นอย่างชัดเจนว่าระดับความพึงพอใจที่นักศึกษามีนั้นมีพื้นฐานมาจากระดับความคาดหวังอย่างไร

ผลที่จะได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเติมเต็มการเก็บข้อมูลด้านอื่น ๆ ที่หลักสูตรฯ ดำเนินการผ่านช่องทางอื่น เช่น การจัดประชุมวิพากษ์ร่างหลักสูตรฯ

โดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก และผลการศึกษายังสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับหลักสูตรฯ ในการปรับปรุงและพัฒนาด้านการเรียนการสอนและการให้บริการต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้นักศึกษาผู้รับบริการได้รับประโยชน์ให้มากที่สุด นอกจากนี้สิ่งนี้จะสอดคล้องกับเป้าหมายของหลักสูตรฯ แล้ว ยังสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยที่มุ่งพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นสถาบันที่เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ)
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ)
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลและใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา

(นานาชาติ) ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านหลักสูตรและรายวิชา (2) ด้านผู้สอน (3) ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร (4) ด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ศึกษาคือ นักศึกษาทั้งหมด จำนวน 13 คน ที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ภาควิชามนุษยศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยมหิดล

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา งานวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2561 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2562

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 10 คน รองลงมาคือเพศหญิง จำนวน 3 คน โดยนักศึกษาส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 8 คน รองลงมาคือ อายุ 51-60 ปี มีจำนวน 3 คน และอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 2 คน นักศึกษาทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ จำนวน 13 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพระภิกษุ จำนวน 8 รูป รองลงมาคือ นักศึกษาที่เป็นฆราวาส จำนวน 3 คน และเป็นพระภิกษุณี จำนวน 2 คน นักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 4 คน รองลงมาคือระดับชั้นปีที่ 1, ระดับชั้นปีที่ 4 และระดับชั้นปีที่ 5 ในแต่ละระดับชั้นมีจำนวน 2 คน และในระดับชั้นปีที่ 3, ระดับชั้นปีที่ 6 และระดับชั้นปีที่ 7 มีจำนวน 3 คน ซึ่งในแต่ละระดับชั้นมีจำนวน 1 คน

2. ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) พบว่า

โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน นักศึกษามีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน พบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ รายวิชาแกนให้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการเรียนรายวิชาเอก ($\bar{x} = 4.15$) และวิชาเอกที่มีตรงกับความสนใจ ($\bar{x} = 4.15$) รองลงมาคือ รายวิชาบังคับออกแบบมาช่วยให้นักศึกษาพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะของวิชาเอก ($\bar{x} = 4.08$), จำนวนรายวิชาที่ต้องเรียนมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.00$), วิชาเลือกที่มีตรงกับความสนใจ ($\bar{x} = 4.00$), เป้าหมายและลักษณะของหลักสูตรมีความชัดเจน ($\bar{x} = 3.92$) และกระบวนการสอบวัดคุณสมบัติมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.92$)

2. ด้านผู้สอน พบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้สอนใช้เทคนิคการสอนที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมาคือ ผู้สอนมีความรู้และความเข้าใจลึกซึ้งในหัวข้อที่ตนเองสอน ($\bar{x} = 4.15$), ผู้สอนจัดหาเอกสารประกอบการสอนที่เหมาะสม และแนะนำแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมที่มีประโยชน์ ($\bar{x} = 4.15$), ผู้สอนส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในชั้นเรียน ($\bar{x} = 4.00$), ผู้สอนเปิดกว้างต่อความเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษา ($\bar{x} = 4.00$), ผู้สอนให้ความช่วยเหลือ มีความเข้าอกเข้าใจและความอดทน, ($\bar{x} = 4.00$), ผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ค้นคว้าสิ่งที่สนใจ ($\bar{x} = 3.92$) และผู้สอนจัดเวลาให้นักศึกษาขอคำปรึกษาออกชั้นเรียน ($\bar{x} = 3.77$)

3. ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร พบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ เปิดโอกาสให้นักศึกษานำเสนอผลงาน ($\bar{x} = 4.08$) และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้เรื่องราวใหม่ ๆ ในสาขา ($\bar{x} = 4.08$) รองลงมาคือ มีกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้นักศึกษาพัฒนาโครงร่างวิทยานิพนธ์ ($\bar{x} = 4.00$), มีกิจกรรมเพื่อปรับปรุงข้ออ่อนของนักศึกษา เช่น การสอนพิเศษ ($\bar{x} = 3.92$), คู่มือของหลักสูตรให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ($\bar{x} = 3.92$) และมีกิจกรรมให้นักศึกษาและผู้สอนได้พบกันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น พูดคุยปัญหา และความกังวล ($\bar{x} = 3.85$)

4. ด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่หลักสูตรสามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและกระบวนการต่าง ๆ ($\bar{x} = 3.85$) รองลงมาคือ ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยมีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับสาขาพุทธศาสนศึกษาอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.77$), ทรัพยากรแหล่งอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยมีวารสารที่เกี่ยวข้องกับสาขาพุทธศาสนศึกษาอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.77$), เจ้าหน้าที่หลักสูตรสามารถอำนวยความสะดวกในกระบวนการต่าง ๆ เช่น สมัครเรียน ลงทะเบียน ($\bar{x} = 3.77$) และอินเทอร์เน็ตไร้สายสามารถเข้าถึงง่ายในชั้นเรียนและสำนักงานหลักสูตร ($\bar{x} = 3.69$)

3. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) พบว่า โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านหลักสูตรและรายวิชา พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีจำนวน 2 ข้อ คือ วิชาเอกที่มี (วิชาเอกพุทธศาสนาเถรวาทและพุทธศาสนามหายานและวัชรยาน) ตรงกับความสนใจ ($\bar{x} = 4.54$) และกระบวนการสอบวัดคุณสมบัติมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.54$) รองลงมาคือ วิชาเลือกที่มีตรงกับความสนใจ ($\bar{x} = 4.38$), เป้าหมายและลักษณะของหลักสูตรมีความชัดเจน ($\bar{x} = 4.31$), จำนวนรายวิชาที่ต้องเรียนมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.31$), รายวิชาแกนให้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการเรียนรายวิชาเอก ($\bar{x} = 4.31$) และรายวิชาบังคับออกแบบมาช่วยให้นักศึกษาพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะของวิชาเอก ($\bar{x} = 4.31$)

2. ด้านผู้สอน พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.25$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้สอนเปิดกว้างต่อความเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษา ($\bar{x} = 4.38$) รองลงมาคือ ผู้สอนมีความรู้และความเข้าใจลึกซึ้งในหัวข้อที่ตนเองสอน ($\bar{x} = 4.31$), ผู้สอนให้ความช่วยเหลือ มีความเข้าใจอกเข้าใจและความอดทน ($\bar{x} = 4.31$), ผู้สอนใช้

เทคนิคการสอนที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.23$), ผู้สอนจัดหาเอกสารประกอบการสอนที่เหมาะสมและแนะนำแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมที่มีประโยชน์ ($\bar{x} = 4.23$), ผู้สอนส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในชั้นเรียน ($\bar{x} = 4.23$), ผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ค้นคว้าสิ่งที่สนใจ ($\bar{x} = 4.15$) และผู้สอนจัดเวลาให้นักศึกษาขอคำปรึกษาออกชั้นเรียน ($\bar{x} = 4.15$)

3. ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.24$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เปิดโอกาสให้นักศึกษานำเสนอผลงาน ($\bar{x} = 4.38$) และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้เรื่องราวใหม่ ๆ ในสาขา ($\bar{x} = 4.38$) รองลงมาคือ มีกิจกรรมให้นักศึกษาและผู้สอนได้พบกันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น พูดคุยปัญหาและความกังวล ($\bar{x} = 4.23$), มีกิจกรรมเพื่อปรับปรุงข้ออ่อนของนักศึกษา เช่น การสอนพิเศษ ($\bar{x} = 4.15$), มีกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้นักศึกษาพัฒนาโครงร่างวิทยานิพนธ์ ($\bar{x} = 4.15$) และคู่มือของหลักสูตรให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ($\bar{x} = 4.15$)

4. ด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่หลักสูตรสามารถอำนวยความสะดวกในกระบวนการต่าง ๆ เช่น สมัครเรียนลงทะเบียน ($\bar{x} = 4.31$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่หลักสูตรสามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและกระบวนการต่าง ๆ ($\bar{x} = 4.23$), อินเทอร์เน็ตไร้สายสามารถเข้าถึงง่ายในชั้นเรียนและสำนักงานหลักสูตร ($\bar{x} = 4.08$), ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยมีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับสาขา

พุทธศาสนศึกษาอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.00$) และทรัพยากรแหล่งอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยมีวารสารที่เกี่ยวข้องกับสาขาพุทธศาสนศึกษาอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.92$)

4. เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) จำแนกตามรายข้อ เพศ และระดับชั้นปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) ด้านหลักสูตรและรายวิชา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{x} = 4.38$) และ ($\bar{x} = 4.03$) และเมื่อจำแนกตามรายข้อ นักศึกษามีความพึงพอใจวิชาเอกที่มี (วิชาเอกพุทธศาสนาเถรวาทและพุทธศาสนามหายานและวัชรยาน) ตรงกับความสนใจ และกระบวนการสอบวัดคุณสมบัติมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ($\bar{x} = 4.54$) ซึ่งแตกต่างจากความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อวิชาเอกที่มี (วิชาเอกพุทธศาสนาเถรวาทและพุทธศาสนามหายานและวัชรยาน) ตรงกับความสนใจคือ ($\bar{x} = 4.15$) และกระบวนการสอบวัดคุณสมบัติมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) ส่วนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อรายข้อเป้าหมายและลักษณะของหลักสูตรมีความชัดเจน, จำนวนรายวิชาที่ต้องเรียนมีความเหมาะสม รายวิชาแกนให้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการเรียนรายวิชาเอก, รายวิชาบังคับออกแบบมาช่วยให้นักศึกษาพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะของวิชาเอก และวิชาเลือกที่มีตรงกับความสนใจ มีความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละข้ออยู่ในระดับมากไม่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในโปรแกรม SPSS

เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) ด้านผู้สอน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{x} = 4.03$) และ ($\bar{x} = 4.25$) เมื่อจำแนก

ตามรายชื่อ นักศึกษามีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อรายชื่อ โดยมีความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละข้ออยู่ในระดับมากไม่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในโปรแกรม SPSS

การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{x} = 3.97$) และ ($\bar{x} = 4.24$) และเมื่อจำแนกตามรายชื่อ นักศึกษามีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อรายชื่อ โดยมีความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละข้ออยู่ในระดับมากไม่แตกต่างกัน และการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) ด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{x} = 3.77$) และ ($\bar{x} = 4.11$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ นักศึกษามีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อรายชื่อ โดยมีความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละข้ออยู่ในระดับมากไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบจำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศพบว่า นักศึกษาเพศชายมีความคาดหวังด้านผู้สอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) ซึ่งแตกต่างจากเพศหญิงซึ่งมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) ส่วนด้านหลักสูตรและรายวิชา ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคาดหวังในแต่ละข้ออยู่ในระดับมากไม่แตกต่างกัน

ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งจำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจด้านหลักสูตรและรายวิชาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) ซึ่งแตกต่างจากเพศหญิงซึ่งมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) ส่วนด้านผู้สอน ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคาดหวังในแต่ละข้ออยู่ในระดับมากไม่แตกต่างกัน (โปรดดูตารางที่ 1)

การเปรียบเทียบจำแนกตามชั้นปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) จำแนกตามระดับชั้นปี พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคาดหวังที่สูงที่สุดคือ ด้านหลักสูตรและรายวิชา และด้านผู้สอนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามระดับชั้นปี พบว่า

1. ด้านหลักสูตรและรายวิชา จำแนกตามชั้นปี พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 3 ($\bar{x} = 5.00$) และชั้นปีที่ 4 ($\bar{x} = 4.50$) มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 2 ($\bar{x} = 4.43$), ชั้นปีที่ 5 ($\bar{x} = 3.79$), ชั้นปีที่ 7 ($\bar{x} = 3.57$), ชั้นปีที่ 1 ($\bar{x} = 3.29$) และชั้นปีที่ 6 ($\bar{x} = 3.00$) ตามลำดับ

2. ด้านผู้สอน จำแนกตามชั้นปี พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 2 ($\bar{x} = 4.50$) และชั้นปีที่ 3 ($\bar{x} = 5.00$) มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 4 ($\bar{x} = 4.25$), ชั้นปีที่ 2 ($\bar{x} = 4.21$), ชั้นปีที่ 5 ($\bar{x} = 3.81$),

ชั้นปีที่ 1 ($\bar{x} = 3.13$) และชั้นปีที่ 6 ($\bar{x} = 3.00$) ตามลำดับ

3. ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร จำแนกตามชั้นปี พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 3 ($\bar{x} = 5.00$) มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 4 ($\bar{x} = 4.25$), ชั้นปีที่ 2 ($\bar{x} = 4.21$), ชั้นปีที่ 5 ($\bar{x} = 4.08$), ชั้นปีที่ 7 ($\bar{x} = 3.50$), ชั้นปีที่ 1 ($\bar{x} = 3.33$) และชั้นปีที่ 6 ($\bar{x} = 3.00$) ตามลำดับ

4. ด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามชั้นปี พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 3 ($\bar{x} = 5.00$) มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 2 ($\bar{x} = 4.00$), ชั้นปีที่ 4 ($\bar{x} = 4.00$), ชั้นปีที่ 5 ($\bar{x} = 3.50$), ชั้นปีที่ 1 ($\bar{x} = 3.00$), ชั้นปีที่ 6 ($\bar{x} = 3.00$) และชั้นปีที่ 7 ($\bar{x} = 3.00$) ตามลำดับ

และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) จำแนกตามระดับชั้นปี พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคาดหวังที่สูงที่สุดคือ ด้านหลักสูตรและรายวิชา และด้านผู้สอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามระดับชั้นปี พบว่า

1. ด้านหลักสูตรและรายวิชา จำแนกตามชั้นปี พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 3 ($\bar{x} = 5.00$), ชั้นปีที่ 4 ($\bar{x} = 5.00$), ชั้นปีที่ 5 ($\bar{x} = 4.57$), ชั้นปีที่ 6 ($\bar{x} = 5.00$) และชั้นปีที่ 7 ($\bar{x} = 5.00$) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 1 ($\bar{x} = 4.00$) และชั้นปีที่ 2 ($\bar{x} = 3.71$) ตามลำดับ

2. ด้านผู้สอน จำแนกตามชั้นปี พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 5 ($\bar{x} = 5.00$), ชั้นปีที่ 6 ($\bar{x} = 4.88$), ชั้นปีที่ 7 ($\bar{x} = 4.75$), ชั้นปีที่ 4 ($\bar{x} =$

4.50) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 1 ($\bar{x} = 3.88$), ชั้นปีที่ 2 ($\bar{x} = 3.88$) และชั้นปีที่ 3 ($\bar{x} = 3.38$) ตามลำดับ

3. ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร จำแนกตามชั้นปี พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 6 ($\bar{x} = 4.67$), ชั้นปีที่ 4 ($\bar{x} = 4.58$) และชั้นปีที่ 5 ($\bar{x} = 4.50$) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 7 ($\bar{x} = 4.33$), ชั้นปีที่ 2 ($\bar{x} = 4.25$), ชั้นปีที่ 1 ($\bar{x} = 3.83$) และชั้นปีที่ 3 ($\bar{x} = 3.33$) ตามลำดับ

4. ด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามชั้นปี พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 5 ($\bar{x} = 4.70$) และชั้นปีที่ 6 ($\bar{x} = 4.60$) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 7 ($\bar{x} = 4.40$), ชั้นปีที่ 2 ($\bar{x} = 4.10$), ชั้นปีที่ 4 ($\bar{x} = 3.90$), ชั้นปีที่ 3 ($\bar{x} = 3.60$) และชั้นปีที่ 1 ($\bar{x} = 3.60$) ตามลำดับ (โปรดดูตารางที่ 2)

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) จำแนกตามเพศ

ด้าน	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	ชาย (n=10)		ระดับ ความ คาดหวัง	หญิง (n=3)		ระดับ ความ คาดหวัง	ชาย (n=10)		ระดับ ความ พึงพอใจ	หญิง (n=3)		ระดับ ความ พึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.		\bar{x}	S.D.		\bar{x}	S.D.		\bar{x}	S.D.	
1. ด้านหลักสูตรและรายวิชา	3.94	.625	มาก	4.33	1.155	มาก	4.51	.647	มากที่สุด	3.95	.330	มาก
2. ด้านผู้สอน	4.51	.647	มากที่สุด	3.95	.330	มาก	4.26	.798	มาก	4.21	.402	มาก
3. ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร	3.87	.732	มาก	4.33	1.155	มาก	4.28	.556	มาก	4.11	.347	มาก
4. ด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.66	.667	มาก	4.13	.987	มาก	4.04	.624	มาก	4.33	.611	มาก
รวม	3.85	.570	มาก	4.28	1.112	มาก	4.28	.495	มาก	4.15	.232	มาก

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) จำแนกตามระดับ
ชั้นปี

ด้าน	ระดับชั้นปี	จำนวน	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
			\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวัง	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้าน หลักสูตร และ รายวิชา	ระดับชั้นปี 1	2	3.29	.404	ปานกลาง	4.00	.202	มาก
	ระดับชั้นปี 2	4	4.43	.670	มาก	3.71	.452	มาก
	ระดับชั้นปี 3	1	5.00	.	มากที่สุด	5.00	.	มากที่สุด
	ระดับชั้นปี 4	2	4.50	.707	มากที่สุด	5.00	.000	มากที่สุด
	ระดับชั้นปี 5	2	3.79	.101	มาก	4.57	.000	มากที่สุด
	ระดับชั้นปี 6	1	3.00	.	ปานกลาง	5.00	.	มากที่สุด
	ระดับชั้นปี 7	1	3.57	.	มาก	5.00	.	มากที่สุด
	รวม	13	4.03	.738	มาก	4.38	.626	มาก
ด้าน ผู้สอน	ระดับชั้นปี 1	2	3.13	.177	ปานกลาง	3.88	.884	มาก
	ระดับชั้นปี 2	4	4.50	.612	มากที่สุด	3.88	.654	มาก
	ระดับชั้นปี 3	1	5.00	.	มากที่สุด	3.38	.	ปานกลาง
	ระดับชั้นปี 4	2	4.25	.177	มาก	4.50	.707	มากที่สุด
	ระดับชั้นปี 5	2	3.81	.619	มาก	5.00	.000	มากที่สุด
	ระดับชั้นปี 6	1	3.00	.	ปานกลาง	4.88	.	มากที่สุด
	ระดับชั้นปี 7	1	4.00	.	มาก	4.75	.	มากที่สุด
	รวม	13	4.03	.724	มาก	4.25	.711	มาก

ด้าน	ระดับชั้นปี	จำนวน	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
			\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวัง	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้าน กิจกรรม เสริม หลักสูตร	ระดับชั้นปี 1	2	3.33	.471	ปานกลาง	3.83	.236	มาก
	ระดับชั้นปี 2	4	4.21	.917	มาก	4.25	.397	มาก
	ระดับชั้นปี 3	1	5.00	.	มากที่สุด	3.33	.	ปานกลาง
	ระดับชั้นปี 4	2	4.25	.354	มาก	4.58	.589	มากที่สุด
	ระดับชั้นปี 5	2	4.08	1.296	ปานกลาง	4.50	.707	มากที่สุด
	ระดับชั้นปี 6	1	3.00	.	ปานกลาง	4.67	.	มากที่สุด
	ระดับชั้นปี 7	1	3.50	.	มาก	4.33	.	มาก
	รวม	13	3.97	.816	มาก	4.24	.507	มาก
ด้าน บริการ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ระดับชั้นปี 1	2	3.00	.000	ปานกลาง	3.60	.849	มาก
	ระดับชั้นปี 2	4	4.25	.551	มาก	4.10	.622	มาก
	ระดับชั้นปี 3	1	5.00	.	มากที่สุด	3.60	.	มาก
	ระดับชั้นปี 4	2	4.00	.000	มาก	3.90	.707	มาก
	ระดับชั้นปี 5	2	3.50	.707	มาก	4.70	.424	มากที่สุด
	ระดับชั้นปี 6	1	3.00	.	ปานกลาง	4.60	.	มากที่สุด
	ระดับชั้นปี 7	1	3.00	.	ปานกลาง	4.40	.	มาก
	รวม	13	3.77	.734	มาก	4.11	.609	มาก
รวม	ระดับชั้นปี 1	2	3.19	.263	ปานกลาง	3.83	.543	มาก
	ระดับชั้นปี 2	4	4.35	.668	มาก	3.98	.256	มาก
	ระดับชั้นปี 3	1	5.00	.	มากที่สุด	3.83	.	มาก
	ระดับชั้นปี 4	2	4.25	.309	มาก	4.50	.147	มากที่สุด
	ระดับชั้นปี 5	2	3.80	.321	มาก	4.69	.283	มากที่สุด
	ระดับชั้นปี 6	1	3.00	.	ปานกลาง	4.79	.	มากที่สุด
	ระดับชั้นปี 7	1	3.52	.	มาก	4.62	.	มากที่สุด
	รวม	13	3.95	.697	มาก	4.25	.442	มาก

อภิปรายผล

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) โดยภาพรวมพบว่าประเด็นเรื่อง “วิชาเอก (วิชาเอกพุทธศาสนาเถรวาทและพุทธศาสนamahayana และวัชรยาน) ตรงกับความสนใจ” มีความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่าที่ตนเองคาดหวังไว้ นั่นคือ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คำตอบดังกล่าวน่าจะสะท้อนว่าหลักสูตรฯ สามารถจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความสนใจของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี ผลการศึกษาสอดคล้องกับ อุทุมพร ไฉไล และวันทนีย์ โพธิ์กลาง (2557) ที่พบว่าการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับความสนใจของนักศึกษาจะทำให้ศึกษามีความพึงพอใจ

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) โดยภาพรวมพบว่าประเด็นเรื่อง “กระบวนการสอบวัดคุณสมบัติมีความเหมาะสม” มีความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่าที่ตนเองคาดหวังไว้เช่นเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เหตุผลน่าจะมาจากการที่หลักสูตรฯ ออกแบบการสอบวัดคุณสมบัติ โดยให้การสอบส่วนหนึ่งเป็นการเสนอโครงร่างการวิจัยในหัวข้อที่นักศึกษาสนใจ การออกแบบดังกล่าวเปิดโอกาสให้นักศึกษาต่อยอดสิ่งที่ตนเองสนใจและยังเป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาหัวข้อการวิจัยสำหรับโครงร่างวิทยานิพนธ์ต่อไปด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรรวรรณ เอกเอี่ยมณี และประชุมพร คล้ายถม (2560) ที่เสนอแนะว่าหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาควรมีวิธีการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนนักศึกษาให้พัฒนาหัวข้อการวิจัยสำหรับทำโครงร่างวิทยานิพนธ์

ผลการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) จำแนกตามเพศ

ในด้านหลักสูตรและรายวิชา พบว่านักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ขณะที่นักศึกษาเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในด้านนี้ของนักศึกษาเพศชาย พบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นระดับที่สูงกว่าระดับความคาดหวัง ขณะที่ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาเพศหญิงอยู่ในระดับมากเหมือนกัน เหตุผลน่าจะเป็นเพราะว่านักศึกษาเพศชายส่วนหนึ่งเป็นพระภิกษุและมีประสบการณ์การเรียนพระพุทธศาสนาแบบดั้งเดิมมาก่อน ได้พบกับเนื้อหาวิชาแบบใหม่ที่ไม่เคยพบเจอ ทำให้มีโอกาสเปิดโลกทัศน์ จึงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พระมหาบัณทิต นิสากัย (2552) และ อินทาศิริวรรณ และนิเวศน์ วงศ์สุวรรณ (2558) ซึ่งพบว่าพระภิกษุสามเณรที่ศึกษาตามแนวทางแบบดั้งเดิมในแผนกปริยัติธรรมและแผนกบาลี ต่างมีความต้องการที่จะเรียนเนื้อหาวิชาที่มีความทันสมัยและมีความแตกต่างจากแนวทางดั้งเดิมเพื่อเปิดโลกทัศน์ของผู้เรียน

353

ข้อเสนอแนะ

ผลการอภิปรายข้างต้นประการหนึ่งแสดงให้เห็นว่าความสนใจเกี่ยวกับการทำวิจัยของนักศึกษามีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านผู้สอนและด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะว่าหลักสูตรฯ ควรที่จะตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยดังกล่าวเพื่อรักษาการดำเนินงานในส่วนที่ดีอยู่แล้ว และควรที่จะเพิ่มเติมการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อปัจจัยนี้ เช่น การออกแบบกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้ตอบสนองต่อความสนใจในการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษามากยิ่งขึ้น ปกติหลักสูตรฯ เน้นกิจกรรมการบรรยายพิเศษโดยนักวิชาการที่มีชื่อเสียงระดับนานาชาติเพื่อให้นักศึกษาสามารถติดตามความเคลื่อนไหวทางวิชาการและคุ้นเคยกับบรรยากาศทางวิชาการระดับนานาชาติ นอกจากกิจกรรมเช่นนี้แล้ว

ต่อไปหลักสูตรฯ อาจจะทำกิจกรรมที่ให้นักศึกษาได้เป็นผู้นำเสนอและให้
คณาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ความเห็น ซึ่งจะสามารถตอบสนองความสนใจ
และความต้องการของนักศึกษาในด้านการทำวิจัยได้ดียิ่งขึ้น

ผลการศึกษาที่ได้จากคำตอบต่อคำถามปลายเปิด ทำให้ได้ข้อเสนอ
แนะต่อไปนี้

หลักสูตรฯ ควรดูแลการจัดตารางเรียนให้ชัดเจนกว่าที่เป็นอยู่และ
จัดการเรียนการสอนตามที่กำหนดในตาราง

หลักสูตรฯ ควรจัดรายวิชาสัมมนาที่เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยว
กับระเบียบวิธีวิจัยให้แก่นักศึกษาเพิ่มขึ้นจากที่มีสอนสอดแทรกในรายวิชา
และการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์

หลักสูตรฯ ควรสั่งซื้อหนังสือด้านพุทธศาสนศึกษามากขึ้น หรือควร
แนะนำแหล่งข้อมูลสำหรับการค้นคว้าให้มากขึ้นเนื่องจากมหาวิทยาลัยมหิดล
บอกรับเป็นสมาชิกฐานข้อมูลดิจิทัลหลายฐานข้อมูล ซึ่งนักศึกษาน่าจะสามารถ
ใช้ประโยชน์ได้

หลักสูตรฯ ควรพัฒนาระบบการให้คำปรึกษานอกเหนือไปจากเรื่อง
วิชาการ โดยให้ครอบคลุมชีวิตด้านต่าง ๆ ของนักศึกษา โดยอาจจะจัดให้มีระบบ
การให้คำแนะนำระหว่างนักศึกษารุ่นพี่และรุ่นน้อง

หลักสูตรฯ ควรมีกล่องรับความเห็นหรือช่องทางหลากหลายสำหรับ
ให้นักศึกษาติดต่อกับอาจารย์ในหลักสูตร

หลักสูตรฯ ควรปรับปรุงคู่มือนักศึกษาของหลักสูตรให้ทันสมัยและ
แจกจ่ายให้แก่นักศึกษา

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ Dr. Mattia Salvini ประธานหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) และ รศ.ดร.ปกรณ์ สิงห์สุริยา หัวหน้าภาควิชามานุษยศาสตร์ ที่กรุณาให้ความสนับสนุนและคำชี้แนะในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ และผู้วิจัยยังใคร่ขอขอบพระคุณคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่มีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรดำเนินงานวิจัย R2R

เอกสารอ้างอิง

ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่องแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.

พระมหาบัณฑิต นิสากัญญ์. (2552). การศึกษาความคิดเห็นของพระภิกษุสามเณรต่อการเรียนพระปริยัติธรรมแผนกธรรม-บาลี ในจังหวัดอุบลราชธานี. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตอุบลราชธานี.

พิชยากร กาศสกุล (2545). ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลราชวิถี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนโยบายสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

เพชรี ทาลาก (2538). ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับกลาง ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- มุกดา สีดลานุชิต. (2558). R2R : Routine to Research กับการพัฒนาคุณภาพ การศึกษา. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 5(1): 223-228.
- รมิตา วารีย์ (2546). ความคาดหวังของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของ โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิจารณ์ พานิช. (2551). R2R...อย่าสำคัญ (ผิด) ว่าเป็นเป้าหมาย. ใน จรรยาพร ศรีศศลักษณ์ และ อภิญญา ตันทวีวงศ์ (บรรณาธิการ), R2R : Routine to Research สยบงานจำเจด้วยการวิจัย สู่โลกใหม่ ของงานประจำ. หน้า 11-25. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.).
- หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนศึกษา (นานาชาติ) ภาควิชา มนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555.
- หลุย จำปาเทศ (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สามีคี่ สาส์น.
- อรวรรณ เอกเอี่ยมณี และประชุมพร คล้ายถม. (2560). การศึกษาปัญหาใน กระบวนการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหา บัณฑิต สาขาวิชาศาสนาเปรียบเทียบและสาขาวิชาจริยศาสตร์ศึกษา ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารมหาจุฬาริชาการ, 1(1): 88-100.
- อินตา ศิริวรรณ และนิเวศน์ วงศ์สุวรรณ. (2558). การศึกษาแนวทางพัฒนาการ ศึกษาของคณะสงฆ์. วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์, 2 (2) : 10-23.

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทุมพร ไฉฉลาด และวันทนี โปธิ์กลาง. (2557). ศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. Mahidol R2R e-Journal, 2: 55-75.

แนวทางการจัดการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมใน
การดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์
An Approach to Promoting Civil Society Participation in
Juvenile Care in Orphanages

นิรันทร ภิรมย์ลาภา¹ อนันต์ ธรรมชาลัย² สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล³
Nirun Piromlapa¹ Anan Thamchalai² Sanit Sirivisitkul³

บทคัดย่อ

ผู้วิจัยศึกษาเรื่องนี้ เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมในการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ และศึกษาปัจจัยการบริหารสถานสงเคราะห์กับการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ที่ส่งผลต่อการดูแลเด็กและเยาวชน รวมถึงการนำเสนอแนะแนวทางที่ได้จากการศึกษา การวิจัยได้ทำในรูปแบบผลงานวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธี 1) การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารภาครัฐในฝ่ายการเมืองและข้าราชการตั้งแต่ระดับสูง และภาคประชาสังคม ซึ่งรวมถึงข้อมูลการดำเนินงานของภาคประชาสังคมในต่างประเทศเพื่อเป็นแนวทางในการเปรียบเทียบ 2) การประชุมระดมสมอง ฝ่ายผู้บริหารสถานสงเคราะห์และภาคประชาสังคม และ 3) การใช้แบบสอบถาม เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)

¹นักศึกษาลัทธิสุตรปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท กรุงเทพ

²อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท กรุงเทพ

³อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท กรุงเทพ

ผลการวิจัย พบว่า กฎหมายและระเบียบของภาครัฐ ไม่เอื้อต่อการส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมเข้าไปมีส่วนร่วมดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ จึงมีภาคประชาสังคมเข้าไปเป็นครอบครัวอุปถัมภ์ในจำนวนไม่กี่ราย เมื่อเทียบกับจำนวนของเด็กและเยาวชนที่มีอยู่ และยังไม่มีภาคประชาสังคมเข้าไปเป็นแม่เลี้ยง หรือแม่บุญมาสา หรือเป็นที่ปรึกษาทักษะชีวิตให้แก่เด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ ภาคประชาสังคมจึงไม่อาจมีส่วนร่วมในการเข้าไปดูแลเด็กและเยาวชนที่อยู่ในการดูแลในสถานสงเคราะห์ ซึ่งมีปัญหาทางสุขภาพกายและสุขภาพจิต ที่สาเหตุหนึ่งมาจากตัวเด็กและเยาวชนเอง และอีกส่วนหนึ่งมาจากการดูแลที่ไม่ทั่วถึง เนื่องจากการขาดแคลนบุคลากร และเจ้าหน้าที่ หรือพี่เลี้ยงเด็กที่ขาดทักษะและความเข้าใจในการดูแล ผลการวิจัยได้พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยการบริหารสถานสงเคราะห์ และการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สำหรับแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมในการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์นั้น ได้นำเสนอเป็นมาตรการสอดคล้องกับแนวทางขององค์การสหประชาชาติในด้านสิทธิเด็กและครอบครัวทดแทน ตลอดจนเพื่อป้องกันปัญหาครอบครัวแตกแยก ป้องกันการทอดทิ้งเด็กและปัญหาต่าง ๆ โดยออกเป็นกฎหมายหรือปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและระเบียบให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงมหาดไทย และ กระทรวงสาธารณสุข รวมถึงกระทรวงด้านการศึกษา เป็นผู้รักษาการตามกฎหมาย

คำสำคัญ : ภาคประชาสังคม สถานสงเคราะห์ ครอบครัวอุปถัมภ์ สิทธิเด็ก

Abstract

This study was conducted by the researcher with the objective to : 1) study the conditions and problems in promoting the participation of civil society in child care, 2) study the factors in place for the management and the participation of civil society that affects child care, and 3) offer guidelines to promote the participation of civil society in child care in orphanages. Research has been done using mixed-method research that merges the qualitative and quantitative approach using the methods of, 1) in-depth interviews of government executives within both political parties, department officials, and civil society leaders at high levels. Interviews were conducted on how the operation of civil society can guide countries, as well as drawing comparisons to other countries, 2) brainstorming with the Executive Department within the orphanages and the civil society, and 3) obtaining data from a group of individuals and analyzing with descriptive statistics (Descriptive Statistics) and the statistical reference (Inferential Statistics).

The result of this research has found that the existing approach and laws are not conducive to giving civil society input into juvenile care in the orphanage; so the numbers within civil society choosing to become foster families are too few compared to the number of juveniles in need from the orphanages, and also obstructs civil society from volunteering, counselling or other roles that contribute to supporting juveniles within orphanages to

have a better quality of life. Some abandoned juveniles in the orphanage's care have mental and physical problems caused from their own behavior and the lack of quality staff. The result of this research shows that the level of support for the management structure in the orphanages and civil society's participation in juvenile care in the orphanage overall was medium. In the meantime, the support for juvenile care in the orphanage overall was found at a high level.

In conclusion, the guidelines for a new course in promoting the participation of civil society in juvenile care in orphanages should correspond with the approach laid out by the United Nations regarding juvenile rights and foster family programs. It contains protective measures against dysfunctional families and child abandonment by creating or modifying laws and legislation, and assigns the Ministry of Social Development and Human Security, the Ministry of Interior, the Ministry of Public Health, including the Ministry of Education to watch over this area for the betterment of all juveniles in orphanage care.

361

Keywords : civil society, orphanage, foster family, child rights

บทนำ

องค์การสหประชาชาติได้มีปฏิญญาสากลว่าเด็กมีสิทธิที่จะได้รับการดูแลและการช่วยเหลือเป็นพิเศษทั้งยังมีอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก ซึ่งแทบทุกประเทศรวมทั้งประเทศไทยได้ให้สัตยาบันและทำภาคยานุวัติแล้ว

ดังนั้น การดำรงชีวิตของเด็กและเยาวชน โดยเฉพาะเด็กและเยาวชนที่กำพร้า เด็กและเยาวชนที่ด้อยโอกาสขาดผู้ดูแล จึงเป็นเรื่องที่ประชาชนคนไทยและผู้คนทั่วโลกมีพันธกรณีร่วมกันที่ต้องช่วยกันดูแล ภาครัฐได้ออกกฎหมายคุ้มครองเด็กและกำหนดนโยบายให้ภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมดูแลเด็กและเยาวชน นอกจากนี้ยังกำหนดกระบวนการพิจารณาคดีสำหรับเด็กและเยาวชนเป็นกรณีพิเศษด้วย

การที่ผู้วิจัยมีโอกาสพิจารณาคดีในศาลเยาวชนและครอบครัวกลางมานานกว่าสิบปี พบว่า มีคดีอาญาหลายคดี ผู้เป็นจำเลยเคยอยู่ในการดูแลของสถานสงเคราะห์มาก่อน และสถานสงเคราะห์นั้น มักไม่มีภาคประชาสังคมหรือประชาชนจิตอาสาเข้าไปช่วยเหลือเลี้ยงดูหรือดูแลเป็นการประจำเพิ่มเติมจากบุคลากรของสถานสงเคราะห์ ตัวอย่างผู้กระทำความผิดอาญาของผู้ที่เคยอยู่ในสถานสงเคราะห์ ได้แก่ นายหนูย หรือ นายตั้งต่าง ชมาตกรต่อเนื่อง ซ้ำซ้ำขึ้นนับสิบคดี ซึ่งหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 31 ธันวาคม 2556 ได้เสนอให้เป็นหนึ่งในสิบข่าวดังอาชญากรรมรอบปี 2556 นอกจากเรื่องของการก่อคดีแล้วยังมีกรณีเด็กและเยาวชนหนีจากสถานสงเคราะห์แล้วไปเกิดเหตุ เช่น เยาวชนชายพิการแขนซ้าย หลบหนีออกจากสถานสงเคราะห์ ไปแขวนคอตายที่บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ (แพทย์หญิง พรทิพย์ โรจนสุนันท์. หนังสือสู้เพื่อศพ. หน้า 47) หรือเด็กชายสองพี่น้อง หนีออกจากสถานสงเคราะห์ราชสีมา แล้วเสียชีวิตจากการถูกรถไฟทับในเวลากลางคืน (ข่าวหนังสือพิมพ์สยามรัฐ. วันพุธที่ 22 มกราคม 2557)

สภาพสังคมปัจจุบันที่มีปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะปัญหาเศรษฐกิจปัญหาครอบครัว ปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น ทำให้เกิดปัญหาการทอดทิ้งเด็ก ซึ่งนับแต่จะเพิ่มมากขึ้นทุกปี สถิติจำนวนเด็กอายุแรกเกิดถึงหกเดือนที่ถูกทอดทิ้งในปี พ.ศ. 2557 มีจำนวน 146 คน ปี พ.ศ. 2558 มีจำนวน 197 คน ปี พ.ศ. 2559 มีจำนวน 164 คน และปี พ.ศ. 2560 ช่วงเดือนมกราคม-

พฤษภาคม มีจำนวน 167 คน โดยมีการทิ้งเด็กไว้ตามโรงพยาบาล ที่สาธารณะ และหน้าบ้านของคณินฐานะ (หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, 29 พฤษภาคม 2560) จากรายงานดังกล่าวทำให้มองเห็นว่าในแต่ละปี จะมีเด็กที่ถูกทอดทิ้งไปอยู่ในความดูแลของสถานรองรับเด็ก หรือที่งานวิจัยนี้เรียกว่า สถานสงเคราะห์ ซึ่งภาครัฐก็ต้องจัดงบประมาณไว้ให้ดูแล กรมกิจการเด็กและเยาวชนยังรายงานสถิติการให้บริการเลี้ยงดูในสถานรองรับเด็กและบ้านพักเด็กและครอบครัว ตั้งแต่ มกราคม-ธันวาคม 2560 ว่า บ้านพักเด็กและครอบครัว จำนวน 43,870 คน สถานสงเคราะห์ จำนวน 6,280 คน (แผนปฏิบัติการเด็กและเยาวชน, 2561) การดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ เป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดเพื่อให้เด็กและเยาวชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีทักษะชีวิต ภาครัฐมีกฎหมายและระเบียบรวมทั้งมีแนวนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคประชาสังคมเข้ามีส่วนร่วมในการดูแลเด็กและเยาวชน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่เด็กและเยาวชน แต่จากการที่ผู้วิจัยได้ไปเยี่ยมชมสถานสงเคราะห์หลายแห่ง ก็ไม่ปรากฏว่ามีภาคประชาสังคมเข้าไปมีส่วนร่วมดูแลเด็กในสถานสงเคราะห์ ร่วมกับบุคลากรประจำ มีเพียงสถานสงเคราะห์เด็กอ่อน 2-3 แห่ง ที่จัดกิจกรรมอาสาสมัครได้ให้มูลนิธิสุขภาพไทย สหทัยมูลนิธิ เข้ามีส่วนร่วมดูแลเด็ก แต่ก็ไม่ถือว่าเป็นการประจำ

กรณีดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และเป็นที่มาของโจทย์การศึกษาสำคัญของการวิจัยว่า แนวนโยบายของภาครัฐที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคประชาสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ และให้เป็นครอบครัวอุปถัมภ์นั้นเป็นอย่างไร สอดรับกับหลักการขององค์การสหประชาชาติแล้วหรือไม่ และภาคประชาสังคมได้เข้ามีส่วนร่วมดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์หรือไม่ มากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาของการส่งเสริมสนับสนุนภาคประชาสังคมในการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารสถานสงเคราะห์ และการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อการดูแลเด็กและเยาวชน
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมในการดูแลเด็กและเยาวชน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบถึงแนวทางที่ภาคประชาสังคมเข้ามีส่วนร่วมในการเลี้ยงดูเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์มากยิ่งขึ้น โดยเป็นแม่แบบอาสา หรือที่ปรึกษาทักษะชีวิต เป็นต้น
2. ได้ทราบถึงแนวทางให้ภาคประชาสังคมเพิ่มจำนวนการเป็นครอบครัวอุปถัมภ์ เพื่อดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์
3. ได้แนวนโยบายของภาครัฐที่สอดคล้องกับหลักการขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยครอบครัวทดแทน
4. เด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ จะได้รับคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น จากการที่ภาคประชาสังคมได้เข้าไปมีส่วนร่วมดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ร่วมกับเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำในสถานสงเคราะห์

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่หนึ่ง ปัจจัยการบริหารสถานสงเคราะห์ การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม และการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ในการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่สอง ปัจจัยการบริหารสถานสงเคราะห์ และปัจจัยการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ส่งผลต่อการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์

กรอบความคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์ 30 แห่งในสังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และภาคประชาสังคมที่เป็นมูลนิธิ สมาคม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน จำนวน 354 แห่ง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ภาครัฐ 1. เป็นผู้บริหารฝ่ายรัฐมนตรี ปลัดกระทรวง อธิบดี และผู้อำนวยการระดับสูง จำนวน 12 คน เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก และ 2. เป็นผู้ปกครองสวัสดิภาพกับฝ่ายปฏิบัติการในสถานสงเคราะห์เด็กทั้งประเทศ จำนวน 42 คน เพื่อใช้ในการประชุมระดมสมอง

ภาคประชาสังคม 1.เป็นผู้บริหารหรือผู้แทนในระดับนโยบาย จำนวน 14 คน เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก และ 2.เป็นผู้บริหารระดับปฏิบัติการจิตอาสา จำนวน 30 คน เพื่อใช้ในการประชุมระดมสมอง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นส่วนของมูลนิธิประจำสถานสงเคราะห์ มูลนิธิ สมาคม ที่เกี่ยวกับการดูแลเด็กและเยาวชนของภาคประชาสังคม โดยคำนวณจากสูตรของ Yamane ที่ช่วงความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2553) ได้จำนวน 188 คน และเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการเก็บข้อมูลที่อาจมีข้อมูลบางชุดไม่สมบูรณ์ จึงเก็บข้อมูลเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง รวมเป็นจำนวน 210 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1)แบบสัมภาษณ์ สำหรับใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งใช้เป็นสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง 2) แบบประชุมระดมสมองสำหรับใช้ในการประชุมระดมสมอง 3) แบบสอบถาม ใช้ในการ

สอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างของสถานสงเคราะห์ และมูลนิธิโดยมี
มาตรวัด 5 ระดับ

ผลการวิจัย

โดยผู้วิจัยขอรายงานผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1) สภาพและปัญหาของการจัดการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาค ประชาสังคมในการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์

ภาครัฐมีกฎหมายหลายฉบับให้การดูแลและพัฒนาเด็กและเยาวชน
ตั้งแต่รัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 พร้อมฉบับแก้ไข
เพิ่มเติม พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พ.ศ. 2550
พร้อมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการ
ตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติ
คุ้มครองเด็กที่เกิดโดยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม พ.ศ. 2522 พร้อมฉบับแก้ไข
เพิ่มเติม และมีระเบียบอีกมาก ทั้งยังมีนโยบายให้การดูแลเด็กและเยาวชน
ในแนวทางต่าง ๆ แต่ในการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ของ
ภาครัฐนั้น ยังไม่มีกฎหมายและระเบียบโดยเฉพาะ หรือนโยบายที่ชัดเจน ให้
ภาคประชาสังคมเข้าไปช่วยดูแลเด็กและเยาวชนตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งออก
จากสถานสงเคราะห์ แม้แต่เรื่องการเข้าเป็นครอบครัวอุปถัมภ์ ภาครัฐก็ให้ถือ
ปฏิบัติตามระเบียบที่มีมานาน ซึ่งไม่จูงใจให้อัปเดตการเป็นครอบครัวอุปถัมภ์
โดยนำเรื่องการจ่ายเงินค่าตอบแทนรายเดือนแก่ครอบครัวอุปถัมภ์ ไปผูกติดกับ
เรื่องฐานะทางการเงิน ในลักษณะที่ว่า หากผู้จะสมัครเป็นครอบครัวอุปถัมภ์
มีฐานะการเงินดี ก็ไม่ต้องรับเงินตอบแทนจากทางราชการ ทั้ง ๆ ที่เป็นเงิน
จำนวนเพียง 2,000 บาทต่อเดือนต่อเด็กหนึ่งคน

การดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ จึงยังไม่สอดคล้องกับหลักการขององค์การสหประชาชาติที่มุ่งให้เด็กและเยาวชนได้อยู่กับครอบครัวของตนเอง ในกรณีที่เด็กและเยาวชนไม่อาจอยู่ในครอบครัวของตนเองได้ ภาครัฐจึงจัดการช่วยเหลือให้เด็กและเยาวชนได้อยู่ในครอบครัวทดแทน กรณีที่ไม่มีกฎหมายและระเบียบให้ภาคประชาสังคมเข้าไปมีส่วนร่วมดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ มีผลทำให้ ภาคประชาสังคมไม่อาจเข้าไปร่วมเลี้ยงดูหรือจัดกิจกรรมเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่เด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ ซึ่งการศึกษาวิจัยนี้ สอดรับกับ การวิจัยของคณะวิจัยวิทยาลัยโลกคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หัวข้อเรื่อง การศึกษาทบทวนด้านการเลี้ยงดูทดแทนในประเทศไทยฯ โดย องค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ และ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เมื่อ พฤษภาคม 2557

กิจกรรมที่ภาคประชาสังคมสามารถเข้ามีส่วนร่วมในการเลี้ยงดูเด็กและเยาวชน ได้แก่ การเป็นแม่บุญมาสา เป็นพี่เลี้ยงอาสา เป็นคุณแม่ประจำตัว เป็นผู้บริจาคนมแม่ (นมคนแทนนมโค) หรือเป็นที่ปรึกษาทักษะชีวิต เป็นต้น การที่ไม่มีกฎหมายและระเบียบให้ภาคประชาสังคมเข้าไปดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ มีผลทำให้เด็กและเยาวชนจำนวนหนึ่งในสถานสงเคราะห์ ยังคงมีปัญหาทางสุขภาพกายและสุขภาพจิต เช่น ร่างกายไม่แข็งแรง ผอมตัวเล็ก เป็นโรคผิวหนัง มีเหาอยู่บนศีรษะ มีไขเหาติดผม มักร้องไห้โยเย เป็นหวัดบ่อย ไม่ค่อยรับประทานอาหาร และมักเอาศีรษะโขกกับเตียงกัน มักเรียกบุคคลที่มาเลี้ยงอาหารว่าแม่ โดยไม่แยกแยะว่าเป็นผู้หญิงหรือผู้ชาย สำหรับเด็กโต จะมีพฤติกรรมรักร่วมเพศ มีปัญหาด้านการเรียน แม้ว่าจะมี กศน. (การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย) อยู่ในสถานสงเคราะห์ก็ตาม บางคนชอบทำร้ายตนเอง เช่น เอามีดกรีดข้อพับแขนตนเอง บางคนก็ก่อการทะเลาะวิวาททำร้ายร่างกายกัน บางคนชักชวนกันหลบหนีออกจากสถานสงเคราะห์ ซึ่งสาเหตุอาจมาจากตัวของเด็ก ที่ขาดความรักความอบอุ่น

ของครอบครัว และอาจมาจากการเลี้ยงดูในสถานสงเคราะห์ เพราะสถานสงเคราะห์หลายแห่งขาดแคลนบุคลากร บางแห่งยังปรากฏว่าบุคลากรได้ทำทารุณกรรมเด็กและเยาวชนด้วย

2) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารสถานสงเคราะห์ และการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อการดูแลเด็กและเยาวชน

จากการศึกษาประเด็นนี้ สามารถอธิบายแยกแยะเป็นตารางได้ 5 ตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารสถานสงเคราะห์โดยรวม

ปัจจัยการบริหารสถานสงเคราะห์	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. โครงสร้างหน่วยงาน	3.37	.910	ปานกลาง
2. ยุทธศาสตร์	3.52	.898	มาก
3. ระบบงาน	3.27	.774	ปานกลาง
4. บุคลากร	2.72	1.013	ปานกลาง
5. รูปแบบการบริหารงาน	2.97	1.060	ปานกลาง
6. ทักษะ	3.03	.896	ปานกลาง
7. ค่านิยมร่วม	2.88	.988	ปานกลาง
รวม	3.19	.608	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารสถานสงเคราะห์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.19$ และ $SD. = .608$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุด ด้านยุทธศาสตร์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$ และ $SD. = .898$) รองลงมาคือ ด้านโครงสร้าง

หน่วยงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$ และ $SD. = .910$) ด้านทักษะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$ และ $SD. = .898$) ด้านระบบงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$ และ $SD. = .774$) ด้านรูปแบบการบริหารงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.97$ และ $SD. = 1.060$) ด้านค่านิยมร่วมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.88$ และ $SD. = .988$) และน้อยที่สุด ด้านบุคลากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.27$ และ $SD. = 1.013$)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมโดยรวม

การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. การมีส่วนร่วมคิด	3.04	1.205	ปานกลาง
2. การมีส่วนร่วมตัดสินใจ	2.32	.997	น้อย
3. การมีส่วนร่วมปฏิบัติ/ดำเนินการ	2.92	.890	ปานกลาง
4. การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์	2.04	1.089	น้อย
5. การมีส่วนร่วมติดตาม/ประเมินผล	2.56	1.165	น้อย
รวม	2.64	.722	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.64$ และ $SD. = .722$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุด ด้านการมีส่วนร่วมคิด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.04$ และ $SD. = 1.205$) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมปฏิบัติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.92$ และ $SD. = .890$) ด้านการมีส่วนร่วมติดตาม/ประเมินผล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ

น้อย ($\bar{x} = 2.56$ และ $SD. = 1.165$) ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.32$ และ $SD. = .997$) และน้อยที่สุด ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.04$ และ $SD. = 1.089$)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์โดยรวม

การดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสุขภาพ	4.01	.773	มาก
2. ด้านพัฒนาการ	3.08	.947	ปานกลาง
3. ด้านอาหาร	3.29	.708	ปานกลาง
4. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	3.53	.679	มาก
5. ด้านสิทธิประโยชน์เด็ก	2.78	1.076	ปานกลาง
รวม	3.41	.508	มาก

371

วารสารสังคมศาสตร์และการ

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.41$ และ $SD. = .508$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มากที่สุดด้านสุขภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$ และ $SD. = .773$) รองลงมาคือ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$ และ $SD. = .679$) ด้านอาหาร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$ และ $SD. = .708$) ด้านพัฒนาการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.08$ และ $SD. = .947$) และน้อยที่สุด ด้านสิทธิประโยชน์เด็ก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.78$ และ $SD. = 1.076$)

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารสถาน
สงเคราะห์ส่งผลต่อการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์โดยรวม

ปัจจัยการบริหารสถานสงเคราะห์	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std.Err	Beta		
ค่าคงที่	1.871	.124		15.062**	.000
1. ด้านโครงสร้างหน่วยงาน	.083	.043	.149	1.933	.055
2. ด้านยุทธศาสตร์	.039	.042	.069	.933	.352
3. ด้านระบบงาน	.044	.042	.068	1.071	.285
4. ด้านบุคลากร	.010	.039	.019	.243	.808
5. ด้านรูปแบบการบริหาร	.307	.034	.078	1.100	.273
6. ด้านทักษะ	.019	.046	.034	.418	.676
7. ด้านค่านิยมร่วม	.273	.031	.530	8.846**	.000
Adjusted R ² = .601, R ² = .614					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยการบริหารสถานสงเคราะห์โดยรวมสามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์โดยรวม ได้ร้อยละ 60.1 (Adjusted R² = .601) ในขณะที่ปัจจัยการบริหารสถานสงเคราะห์ด้านค่านิยมร่วม ส่งผลต่อการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์โดยรวม พบว่า ด้านค่านิยมร่วมมีน้ำหนักมากที่สุด (Beta = .530) ที่ส่งผลต่อการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์โดยรวม

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมส่งผลต่อการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์โดยรวม

การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std.Err	Beta		
ค่าคงที่	2.463.	.098		25.108**	.000
1. ด้านการมีส่วนร่วมคิด	-.004	.027	.010	.160	.873
2. ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ	.077	.040	.151	1.930	.055
3. ด้านการมีส่วนร่วมปฏิบัติ/ดำเนินการ	.065	.036	.114	1.790	.075
4. ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์	.067	.036	.144	1.855	.065
5. ด้านการมีส่วนร่วมติดตาม/ประเมินผล	.169	.039	.388	4.342**	.000

Adjusted R² = .457, R² = .470

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมสามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์โดยรวม ได้ร้อยละ 45.7 (Adjusted R² = .457) ในขณะที่การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมด้านการมีส่วนร่วมติดตาม/ประเมินผลส่งผลต่อการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์โดยรวม พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมติดตาม/ประเมินผลมีน้ำหนักมากที่สุด (Beta = .388) ที่ส่งผลต่อการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์โดยรวม

3) แนวทางในการจัดการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมในการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์

จากการศึกษาวิจัย พบว่า แนวทางการดูแลเด็กและเยาวชนโดยใช้ระบบครอบครัวอุปถัมภ์จากภาคประชาสังคม หรือคนในชาติ จะมีผลดีต่อเด็กและเยาวชน ทำให้เด็กและเยาวชน ได้เข้าใจในธรรมชาติของครอบครัว ได้เข้าใจในคุณค่าของความเป็นครอบครัว ดังนั้น ภาครัฐพึงงดหรือลดการเลี้ยงเด็กในสถานสงเคราะห์และส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคประชาสังคมได้เข้าเป็นครอบครัวอุปถัมภ์ รับผิดชอบและเยาวชนที่ด้อยโอกาสไว้ดูแล แต่ในระยะแรก จำเป็นที่ภาครัฐพึงเตรียมความพร้อมในการถ่ายภารกิจตลอดจนการปรับกระบวนการให้ความรู้ ให้การเรียนรู้แก่ภาคประชาสังคม และออกกฎหมายรองรับการดำเนินการ ภายใต้หลักการที่ว่า เมื่อมีเด็กและเยาวชนเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์ ภาครัฐพึงให้ภาคประชาสังคม เข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ในการดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ โดยจัดให้ภาคประชาสังคมที่มีความพร้อม เข้าทำความเข้าใจและเตรียมรับเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ไปรับการเลี้ยงดูในฐานะครอบครัวอุปถัมภ์ตั้งแต่แรกที่เด็กและเยาวชนไม่อาจกลับไปอยู่กับบิดามารดาหรือครอบครัวเดิม ในกรณีที่เด็กหรือเยาวชนยังมีความจำเป็นต้องอยู่อาศัยในสถานสงเคราะห์ ก็ให้จัดสรรให้ภาคประชาสังคมเข้าไปดูแลอุปการะพาลง ๆ ก่อน ภาครัฐพึงกำหนดค่าเลี้ยงดูและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แก่ครอบครัวอุปถัมภ์ ให้เหมาะสมในแต่ละช่วงวัย พึงมีการอบรมให้ความรู้อย่างเป็นระบบให้แก่ครอบครัวอุปถัมภ์ ทั้งก่อนรับและหลังรับเด็กหรือเยาวชนไปอุปถัมภ์ พึงมีการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นระบบให้แก่ครอบครัวอุปถัมภ์ในด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ การแก้ไข บำบัดฟื้นฟูและเยียวยา ในกรณีที่เด็กหรือเยาวชนที่อยู่ในความอุปถัมภ์มีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์หรือมีพฤติกรรมที่เป็นหรืออาจเป็นผลร้ายขึ้น โดยมีการนำกระบวนการประชุมกลุ่มครอบครัว

มาใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางของสากลซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและนำเสนอแนวทาง
ของประเทศแคนาดา และฮังการี

สำหรับการเข้ามีส่วนร่วมดูแลเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์
ของภาคประชาสังคม อาจกำหนดเป็นรูปแบบอาสาสมัครทั่วไป หรือรูปแบบ
สมทบกับตำแหน่งที่มีอยู่ หรือกำหนดเป็นตำแหน่งใหม่ แต่มีใช้ให้เป็นข้าราชการ
หรือพนักงานประจำ สำหรับตำแหน่งที่จะกำหนด เช่น เป็นแม่นมอาสา เป็น
แม่อุปการะ เป็นที่ปรึกษาทักษะชีวิต เป็นต้น มีการกำหนดคุณสมบัติของ
ตำแหน่ง การขึ้นทะเบียน การอบรมความรู้ การกำหนดจรรยาบรรณ และสิทธิ
และประโยชน์ตอบแทน การออกจากตำแหน่ง เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้าง
แรงจูงใจให้แก่ภาคประชาสังคมในการเข้าไปดูแลเด็กและเยาวชนในสถาน
สงเคราะห์ ซึ่งต่อไปจะเป็นการเพิ่มบุคลากรที่มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในงาน
ด้านการดูแลเด็กและเยาวชน สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้ไปใช้ใน
ครอบครัวโดยทั่วไปและไปเป็นผู้ประกอบการสังคมในโอกาสต่อไปด้วย ซึ่งก็คือ
เป็นครอบครัวอุปถัมภ์ที่มีคุณภาพ

จากการศึกษาได้พบด้วยว่า ภาครัฐพึงมีมาตรการป้องกันมิให้เกิด
ปัญหาครอบครัวและการทอดทิ้งเด็ก ควบคู่กับมาตรการแก้ไข ซึ่งถือเป็นการ
ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมในการดำเนินการทั้งเชิงรุก
และเชิงรับ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาครอบครัว การก่อ
ความรุนแรงในครอบครัว การหย่าร้าง การเลี้ยงดูเด็กและเยาวชนที่ไม่ถูกต้องทาง
ปัญหาชีวิตที่จะนำไปสู่ปัญหาอื่น ๆ วิธีการส่งเสริมทำโดยออกเป็นกฎหมายและ
ระเบียบรวมถึงกำหนดนโยบายที่ชัดเจน หรือเป็นการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย
และระเบียบ แล้วแต่กรณี โดยให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ
มนุษย์ กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งกระทรวงที่
เกี่ยวกับการศึกษา ร่วมกันรักษาการกฎหมาย ดังนี้

- 3.1) ให้มีการอบรมความรู้ครอบครัว แก่ผู้ขอจดทะเบียนสมรส
ในกรณีอยู่กินกันฉันท์สามีภริยาโดยไม่จดทะเบียนสมรส ให้ชุมชน
หมู่บ้าน และหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดอบรมความรู้ครอบครัว
ในกรณีที่ไม่ฝากครรภ์ ให้รับการอบรมที่สถานพยาบาลหรือสถาน
ผดุงครรภ์
- 3.2) ให้มีที่ปรึกษาครอบครัว หรือที่ปรึกษาทักษะชีวิต ประจำชุมชน
หมู่บ้าน สถานประกอบการซึ่งตำแหน่งนี้ ให้ภาคประชาสังคมที่มีความรู้ด้าน
การให้คำปรึกษาแนะนำ แก่ไข บำบัด พิ้นฟูและเยียวยา เป็นฝ่ายดำเนินการ
หรือเข้าร่วมสมทบด้วย
- 3.3) ให้สถานสงเคราะห์ เป็นที่ฝึกเรียนหรือฝึกงานของสถานศึกษา
ที่เกี่ยวข้อง โดยให้ความสำคัญที่เด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ โดย
เฉพาะเด็กและเยาวชนที่พิการ
- 3.4) ให้เด็กทารกตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุไม่น้อยกว่าหกเดือนใน
สถานสงเคราะห์ ได้ดื่มนมคนแทนนมโค หรืออย่างน้อยได้รับสารอาหารที่มา
จากนมแม่ เพื่อให้เด็กมีคุณภาพชีวิตที่ดี และเพื่อให้เป็นไปตามอนุสัญญาว่าด้วย
สิทธิเด็ก ซึ่งประโยชน์ของนมแม่ สอดรับกับการวิจัยของ ปรียานุช โชคธนะวิชัย
(2560)

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ มีศิริ. (2556). การบริหารแบบมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา
ปฐมวัยของศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กสังกัดกรมส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปรินญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต.
- จินดารัตน์ สมคะณย์. (2558). “แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมการดูแล
ผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลสมเด็จพระเจ้าเอกทัศ จังหวัดกาฬสินธุ์ :
ผลการวิจัยเชิงสำรวจ”. วารสารวิทยาลัย พาณิชยศาสตร์บูรพา
ปริทัศน์ : 10, 1 (มกราคม-มิถุนายน). หน้า 163-29.
- ปรียานุช โชคนวณิชย์.(2560)” “นมแม่” กับ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของ
แม่และเด็กในบริบทงาน สังคมสงเคราะห์” รายงานสืบเนื่องการ
สัมมนาวิชาการ การสถาปนา คณะสังคม สงเคราะห์ศาสตร์ ครอบรอบ
63 ปี วันพุธที่ 25 มกราคม 2560 จัดทำโดย คณะสังคมสงเคราะห์
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2553). การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม :
ประชาชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และราชการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ : บุ๊คพอยท์.
- องค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ และ กระทรวงการพัฒนาสังคมและ
ความมั่นคงของมนุษย์. (2557). การศึกษาทบทวนด้านการเลี้ยงดู
ทดแทนในประเทศไทย นโยบายสู่การปฏิบัติโดยมุ่งเน้นเด็กที่ได้รับ
ผลกระทบจาก เอชไอวี/เอดส์ (CABA)
- Cohen, J.M. and Uphoff, N.T. (1977). Rural development
participation : Concepts and measures for project design,
implementation and evaluation. Cornell University,
New York.

Creighton. (2005). **Effective Managerial Leadership**. New York :
American Management Association Research Designate
Social Measurement. New York : Lorgwem.

คำแนะนำในการเตรียมและส่งต้นฉบับ

วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นวารสารที่เกิดขึ้นเพื่อรองรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และองค์ความรู้จากผลงานวิชาการอื่น ๆ ที่มาจากคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษา ทั้งจากภายในและภายนอกส่วนงาน

การเตรียมต้นฉบับ

1. พิมพ์ผลงานทางวิชาการควรจัดพิมพ์ด้วย Microsoft Word for Windows หรือ Macintosh บนกระดาษขนาด A4 หน้าเดียว ประมาณ 26 บรรทัดต่อ 1 หน้า ใช้อักษร TH Sarabun ขนาดของตัวอักษรเท่ากับ 16 และใส่เลขหน้าตั้งแต่ต้นจนจบบทความ ยกเว้นหน้าแรก จำนวนไม่เกิน 12 หน้า

2. บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษไม่ควรเกิน 1 หน้ากระดาษ ให้จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ มีความยาวประมาณ 200 คำ จะต้องพิมพ์คำสำคัญในบทคัดย่อภาษาไทย และพิมพ์ Keywords ในบทคัดย่อภาษาอังกฤษของบทความเรื่องนั้นด้วย จำนวนไม่เกิน 5 คำ

3. ใส่ชื่อผู้เขียนทุกคน พร้อมคุณวุฒิสูงสุด ตำแหน่ง และสถานที่ทำงาน เนื้อหาให้จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ ประกอบด้วย บทนำ วิธีการศึกษา ผลการศึกษา สรุปและอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และเอกสารอ้างอิง

5. ถ้ามีรูปภาพ/ตารางประกอบ ควรมีภาพที่ชัดเจน ถ้าเป็นรูปถ่ายควรมีภาพถ่ายจริงแนบมาด้วย

6. การอ้างอิงในเนื้อเรื่อง ให้ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบนามปี (APA) เมื่อนำเอกสารนั้น ๆ มาเขียนการอ้างอิงแบบนามปี จะต้องนำมาเขียนรายละเอียดเพิ่มเติมในรูปแบบบรรณานุกรมโดยใส่ไว้ที่ “เอกสารอ้างอิง” เสมอ

7. การทำเชิงอรรถอธิบายเนื้อหาในบทความ ให้ใช้ระบบเชิงอรรถท้ายเรื่อง (Endnote) โดยทำเชิงอรรถด้วยเครื่องหมายลำดับเลข (1, 2, 3....)

8. การส่งต้นฉบับให้ส่งเป็น เอกสาร จำนวน 1 ชุด และแผ่นบันทึกข้อมูลจำนวน 1 แผ่น ที่กองบรรณาธิการวารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

